

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.
СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ



УТВЕРЖДАЮ
Директор

Е.А. Дрофа

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (модулей)

Учебный план

zm4304014-20-1.plx
43.04.01 Сервис "Сервис транспортных средств"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.
СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____ Е.А. Дрофа

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (модулей)

Учебный план

zm4304014-20-1.plx
43.04.01 Сервис "Сервис транспортных средств"

Квалификация

магистр

Форма обучения

заочная

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Системный анализ в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: экзамены 1
в том числе:		
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	55	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	55	55	55	55
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., Доцент, Семенова Л.В. _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром», И.П. Ермолов _____

Начальник производства ООО «Экопром», М.П. Маршалкин _____

Рабочая программа дисциплины

Системный анализ в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8.

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г. Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель изучения дисциплины «Системный анализ в сервисе» - изучение обучающимися основ системного подхода при рассмотрении и анализе организации экономической и управленческой деятельности, рассмотрение основных принципов декомпозиции и синтеза при анализе систем, классификации задач системного анализа, принципов оптимизации ресурсов, методов условной и безусловной оптимизации, методов линейного, параметрического и динамического программирования, создание у обучающихся целостного представления о процессах исследования различных систем, а также формирование у обучающихся знаний и умений, необходимых для успешного применения на практике системного подхода при рассмотрении систем и свободной ориентировки при дальнейшем профессиональном самообразовании в области экономической, математической и компьютерной подготовки.
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История и методология науки
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Бизнес-планирование в сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1.3: Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процесс решения поставленных задач

Знать:

Уровень 1	методы поиска необходимой информации для решения поставленных задач предприятия
Уровень 2	методы сбора, обработки и анализа информации
Уровень 3	методику системного подхода в процессе решения задач развития предприятия

Уметь:

Уровень 1	осуществлять поиск необходимой информации для решения поставленных задач предприятия
Уровень 2	применять методы сбора, обработки и анализа информации
Уровень 3	использовать методику системного подхода в процессе решения задач развития предприятия

Владеть:

Уровень 1	навыками поиска необходимой информации для решения поставленных задач предприятия
Уровень 2	навыками применения методов сбора, обработки и анализа информации
Уровень 3	использовать системный подход в процессе решения задач развития предприятия

ОПК-4.1: Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса

Знать:

Уровень 1	маркетинговую деятельность сервисного предприятия
Уровень 2	состояние сервисного рынка
Уровень 3	технологии маркетинговых исследований

Уметь:

Уровень 1	организовывать маркетинговую деятельность на предприятии
Уровень 2	анализировать конъюнктуру сервисного рынка
Уровень 3	применять маркетинговые технологии исследования рынка

Владеть:

Уровень 1	навыками организации работы отдела маркетинга на предприятии
Уровень 2	методологией проведения анализа состояния рынка
Уровень 3	методами проведения маркетинговых исследований в сфере сервиса

ОПК-4.2: Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса

Знать:

Уровень 1	способы маркетингового анализа на предприятиях сервиса
-----------	--------------------------------------------------------

Уровень 2	методы разработки маркетинговых программ развития в сфере сервиса
Уровень 3	основные направления маркетинговых стратегий развития предприятий сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать маркетинговую деятельность
Уровень 2	разрабатывать программы развития предприятия на основе маркетинга
Уровень 3	применять маркетинговый инструментарий при разработке маркетинговых стратегий развития предприятия
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения маркетингового анализа рыночной конъюнктуры
Уровень 2	навыками разработки программ развития фирмы на основе маркетинга
Уровень 3	навыками разработки маркетинговых стратегий предприятий в сфере сервиса

ОПК-4.3: Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет

Знать:	
Уровень 1	основы маркетинговой деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	тенденции развития маркетинга в сфере сервиса
Уровень 3	возможные маркетинговые стратегии развития предприятия в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	организовать маркетинговую деятельность на предприятии сервиса
Уровень 2	применять технологии внедрения маркетинговых стратегий
Уровень 3	разрабатывать маркетинговые стратегии развития предприятия в сфере сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации маркетинговой деятельности на предприятии сервиса
Уровень 2	навыками применения технологии внедрения маркетинговых стратегий
Уровень 3	навыками разработки маркетинговых стратегий развития предприятия в сфере сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	состояние сервисного рынка и технологии маркетинговых исследований; тенденции развития маркетинга в сфере сервиса; основные направления маркетинговых стратегий развития предприятий сервиса; методы поиска, сбора, обработки и анализа необходимой информации для решения поставленных задач предприятия
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать методику системного подхода в процессе решения задач развития предприятия; применять маркетинговый инструментарий при разработке маркетинговых стратегий развития предприятия; разрабатывать маркетинговые стратегии развития предприятия в сфере сервиса
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками поиска, сбора, обработки и анализа необходимой информации для решения поставленных задач предприятия; методологией проведения анализа состояния рынка и навыками организации работы отдела маркетинга на предприятии; навыками разработки программ развития фирмы на основе маркетинга и маркетинговых стратегий предприятий в сфере сервиса;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Основы системного анализа /Лек/	1	1	ОПК-4.1 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.2	Бизнес-процесс и его составляющие /Пр/	1	1	ОПК-4.1 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

1.3	Обзор развития системной методологии /Ср/	1	8	ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.4	Системы массового обслуживания /Ср/	1	8	ОПК-4.1 ОПК-4.2 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.5	Системный анализ и системный подход к решению задач предприятия /Лек/	1	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.6	Особенности моделирования сервисной деятельности /Пр/	1	1	ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.7	Принятие решений в сложных системах /Ср/	1	9	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.8	Оптимизация моделей процессов и систем сервиса и моделирование в сервисе /Ср/	1	10	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.9	Оптимизация работы предприятия сервиса /Лек/	1	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.10	Математическое моделирование сервисной деятельности /Пр/	1	2	ОПК-4.2 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.11	Текстовые модели в сервисе /Ср/	1	10	ОПК-4.2 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.12	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сервиса /Лек/	1	1	ОПК-4.1 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.13	Системный анализ деятельности предприятий сервиса /Ср/	1	10	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

1.14	Сдача экзамена /Экзамен/	1	8,7	УК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6	0	
1.15	Экзамен /ИКР/	1	0,3	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Бизнес-процесс и его составляющие
2. Классификация бизнес-процессов
3. Признаки бизнес-процесса
4. Общие понятия теории систем.
5. Система и ее свойства.
6. Классификация систем.
7. Сущность и принципы системного подхода.
8. Основные понятия системного анализа.
9. Структура системного анализа.
10. Основы теории управления.
11. Основные группы функций управления.
12. Структура системы с управлением.
13. Аксиомы теории управления.
14. Основные пути совершенствования системы с управлением.
15. Модель общей задачи принятия решений.
16. Проблемы комплексной оценки сложных систем.
17. Этапы оценивания сложных систем.
18. Типы шкал. Преобразование измерений.
19. Методы качественного оценивания систем.
20. Понятие критерия качества.
21. Частные и обобщенный показатель качества.
22. Критерии пригодности, оптимальности и превосходства при оценивании качества системы.
23. Показатели качества операции.
24. Критерии эффективности функционирования системы.
25. Критерии эффективности в случае детерминированных, вероятностных и неопределенных операций.
26. Основы теории полезности. Основные аксиомы теории полезности.
27. Функция полезности, этапы ее определения.
28. Оценивание систем в условиях определенности. Принцип Парето.
29. Метод решения задач векторной оптимизации.
30. Модель ситуационного управления.
31. Особенности оценки систем в условиях неопределенности.
32. Критерии, используемые для оценки систем в неопределенных ситуациях.
33. Функции моделирования.
34. Виды моделирования. Классификация моделей.
35. Принципы математического моделирования
36. Гомеостатическая концепция моделирования.
37. Этапы построения системной модели.
38. Постановка задачи логико-лингвистического моделирования.
39. Языковые средства «мягких вычислений». Нечеткие множества и операции над ними.
40. Поиск решения на семантических сетях.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами,

схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами. В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам. Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

- 1 Предпосылки возникновения системного анализа.
- 2 Цели и задачи системного анализа.
- 3 Особенности и виды системных проблем.
- 4 Общие понятия теории систем.
- 5 Система и ее свойства.
- 6 Классификация систем.
- 7 Сущность и принципы системного подхода.
- 8 Основные понятия системного анализа.
- 9 Структура системного анализа.
- 10 Основы теории управления.
- 11 Основные группы функций управления.
- 12 Структура системы с управлением.
- 13 Аксиомы теории управления.
- 14 Основные пути совершенствования системы с управлением.
- 15 Модель общей задачи принятия решений.
- 16 Проблемы комплексной оценки сложных систем.
- 17 Этапы оценивания сложных систем.
- 18 Типы шкал. Преобразование измерений.
- 19 Методы качественного оценивания систем.
- 20 Понятие критерия качества.
- 21 Частные и обобщенный показатель качества.
- 22 Критерии пригодности, оптимальности и превосходства при оценивании качества системы.
- 23 Показатели качества операции.
- 24 Критерии эффективности функционирования системы.
- 25 Критерии эффективности в случае детерминированных, вероятностных и неопределенных операций.
- 26 Основы теории полезности. Основные аксиомы теории полезности.
- 27 Функция полезности, этапы ее определения.
- 28 Оценивание систем в условиях определенности. Принцип Парето.
- 29 Методы решения задач векторной оптимизации.
- 30 Модель ситуационного управления.
- 31 Особенности оценки систем в условиях неопределенности.
- 32 Критерии, используемые для оценки систем в неопределенных ситуациях.
- 33 Функции моделирования.
- 34 Виды моделирования. Классификация моделей.
- 35 Принципы математического моделирования
- 36 Гомеостатическая концепция моделирования.
- 37 Этапы построения системной модели.
- 38 Постановка задачи логико-лингвистического моделирования.
- 39 Языковые средства «мягких вычислений». Нечеткие множества и операции над ними.
- 40 Поиск решения на семантических сетях.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Булыгина О.В., Емельянов А.А.	Системный анализ в управлении: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=900361

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	В.П. Димитров, Л.В. Борисова, Б.Б. Жмайлов	Введение в системный анализ: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/vvedenie-v-sistemnyy-analiz
Л2.2	Крюков, С. В.	Системный анализ: теория и практика: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011	http://www.iprbookshop.ru/47127.html
Л2.3	Яковлев, С. В.	Теория систем и системный анализ: учебное пособие. лабораторный практикум	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/63141.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Корчагина, В. А., Батищева, Ю. Н., Лебедев, В. В.	Методические указания к практическим занятиям по курсу «Системный анализ»	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012	http://www.iprbookshop.ru/17696.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Пятецкий В.Е. Методы принятия оптимальных управленческих решений [Электронный ресурс]: моделирование принятия решений. Учебное пособие/ Пятецкий В.Е., Литвяк В.С., Литвин И.З.— Электрон. текстовые данные.— М.: Издательский Дом МИСиС, 2014.— 133 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/56567 .			
Э2	Силич В.А. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Силич В.А., Силич М.П.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011.— 276 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/13987 .			
Э3	Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322 . - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322 .			
Э4	Качала В.В. Основы теории систем и системного анализа [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Качала В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2012.— 210 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/12020 .			
Э5	Вдовин В.М. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Вдовин В.М., Суркова Л.Е, Валентинов В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 644 с. -Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24820 .			
Э6	Системный анализ, оптимизация и принятие решений [Электронный ресурс]: методические указания и задания для самостоятельной работы/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014.— 17 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/55156 .			
Э7	Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322 .			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных
---------	-----------------------------------------------------------------

6.3.2.2	АвтоСправочник. Справочно - информационная система. Режим доступа: http://avtomanuali.ru/avtosoft/2281-avtospravochnik-spravочно-in.html .
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru .
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru .
6.3.2.5	Международные базы данных
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com .
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com .

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U;, демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы студентов.

Форма контроля по итогам изучения дисциплины – экзамен. В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы студентов).

В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах.

Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на текущий и промежуточный контроль, не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно.

Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объему учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме экзамена и является формой оценки качества освоения обучающимися образовательной программы по дисциплине.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Компьютерные технологии в научной деятельности рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Информационные технологии и электроника	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: зачеты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	60	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.т.н., доцент, Чернавина Татьяна Валентиновна _____

Рецензент(ы):

к.т.н., Директор ООО «Инфоком-С», Копытов Владимир Вячеславович. _____

Директор по информационным технологиям ООО РР-ИКС _____, Миронов В.А. _____

Рабочая программа дисциплины

Компьютерные технологии в научной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Информационные технологии и электроника

Протокол от 24.04.2020 протокол №8.

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой к.т.н., доцент Хабаров А.Н.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Информационные технологии и электроника

Протокол от _____ 2021г. № ____
Зав. кафедрой к.т.н., доцент Хабаров А.Н.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Информационные технологии и электроника

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.т.н., доцент Хабаров А.Н.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Информационные технологии и электроника

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой к.т.н., доцент Хабаров А.Н.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Информационные технологии и электроника

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой к.т.н., доцент Хабаров А.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	– подготовка магистров по теории и практике применения компьютерных технологий в исследованиях современной информационной среды;
1.2	– знакомство с современными информационными технологиями с целью применения их в научных исследованиях и разработках.
1.3	- формирование компетенций в области использования компьютерных технологий в научной деятельности
1.4	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	История и методология науки
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.1.5	Методы принятия управленческих решений
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бизнес-планирование в сервисе
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.3	Методология научного исследования

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-1.3: Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере

Знать:

Уровень 1	основные принципы, методы и сферы использования компьютерных технологий в научных исследованиях;
Уровень 2	Компьютерные системы поддержки принятия решений
Уровень 3	Локальные и глобальные компьютерные сети

Уметь:

Уровень 1	использовать сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации
Уровень 2	применять распределенные базы данных.
Уровень 3	Автоматизация обработки данных в пакете Office

Владеть:

Уровень 1	Организация статистического моделирования систем на ЭВМ.
Уровень 2	Математические модели экономических задач
Уровень 3	Проблема защиты информации

УК-2.1: Знает основные подходы к определению и проектированию жизненного цикла проекта в сфере деятельности

Знать:

Уровень 1	сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации
Уровень 2	Проблема защиты информации
Уровень 3	Организация статистического моделирования систем на ЭВМ.

Уметь:

Уровень 1	Использование сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации
Уровень 2	мотивировать к адаптации и использованию в профессиональной деятельности и самообразовании последних достижений в области современных компьютерных технологий
Уровень 3	Организация статистического моделирования систем на ЭВМ.

Владеть:

Уровень 1	компьютерными технологиями для получения, преобразования и визуализации научной информации
Уровень 2	Автоматизация обработки данных
Уровень 3	проведения расчетов и представления полученных результатов.

УК-4.2: Применяет современные коммуникативные технологии для поиска и анализа научной информации в процессе академического и профессионального взаимодействия	
Знать:	
Уровень 1	Гипермедиа и мультимедиа системы
Уровень 2	Компьютерная графика в научных исследованиях
Уровень 3	Компьютерные технологии в обмене научной информацией
Уметь:	
Уровень 1	мотивировать к адаптации и использованию в профессиональной деятельности и самообразовании последних достижений в области современных компьютерных технологий
Уровень 2	Классификация компьютерных пакетов, используемых для проведения расчетов и представления полученных результатов.
Уровень 3	Компьютерные технологии в обмене научной информацией.
Владеть:	
Уровень 1	Распределенные базы данных.
Уровень 2	Автоматизация обработки данных в пакете Office
Уровень 3	Технологии OLE, DDE, QBE, SQL

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные принципы, методы и сферы использования компьютерных технологий в научных исследованиях;
3.1.2	
3.1.3	
3.1.4	
3.2	Уметь:
3.2.1	мотивировать к адаптации и использованию в профессиональной деятельности и самообразовании последних достижений в области современных компьютерных технологий
3.3	Владеть:
3.3.1	компьютерными технологиями для получения, преобразования и визуализации научной информации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Информационные технологии в научных исследованиях и разработках. Компьютерные методы и технологии анализа и интерпретации данных.						
1.1	Гипермедиа и мультимедиа системы /Ср/	1	5	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	Компьютерные системы поддержки принятия решений /Лек/	1	1	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.3	Компьютерная графика в научных исследованиях /Лек/	1	1	УК-4.2 УК-2.1	Л1.2Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	Анализ возможностей компьютерной анимации, графических и математических продуктов для отображения результатов исследований /Ср/	1	5	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.1Л2.1	0	
1.5	Классификация компьютерных пакетов, используемых для проведения расчетов и представления полученных результатов. /Лек/	1	0,5	УК-4.2 УК-2.1	Л1.2 Э1	0	
1.6	Локальные и глобальные компьютерные сети. Использование сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации /Лек/	1	1	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э3	0	

1.7	Локальные и глобальные компьютерные сети. Использование сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации /Пр/	1	1	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	
1.8	Компьютерные технологии в обмене научной информацией. /Ср/	1	6	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.1Л3.2 Э3	0	
1.9	Статистическое планирование машинных экспериментов в соответствии с моделями систем. /Ср/	1	6	УК-4.2 УК-2.1	Л2.1Л3.1	0	
1.10	Распределенные базы данных. /Лек/	1	0,5	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Проблема защиты информации /Ср/	1	6	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1Л2.1	0	
1.12	Организация статистического моделирования систем на ЭВМ. /Пр/	1	1	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1 Л1.2	0	
1.13	Организация статистического моделирования систем на ЭВМ. /Ср/	1	6	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.2 Э2 Э3	0	
1.14	Автоматизация обработки данных в пакете Office /Ср/	1	6	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Э1 Э3	0	
1.15	Псевдослучайные числа и процедуры их машинной генерации /Ср/	1	6	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1 Э3	0	
1.16	Математические модели экономических задач /Пр/	1	2	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.17	Технологии OLE, DDE, QBE, SQL /Ср/	1	7	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.18	Моделирование случайных воздействий. /Ср/	1	7	УК-4.2 УК-2.1 ОПК-1.3	Л1.2Л2.1 Э3	0	
1.19	зачет /ИКР/	1	0,2	УК-4.2 УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.20	/Зачёт/	1	3,8			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Роль информационных технологий в развитии современного общества.
 Компьютерные информационных технологии и их виды.
 Сетевые информационные технологии.
 Интеллектуальные информационные технологии.
 Основные пути повышения эффективности научных исследований и образования за счет использования современных компьютерных технологий.
 Роль компьютерных технологий в образовании.
 Понятие и цели научного исследования.
 Основные направления использования современных компьютерных технологий в научных исследованиях.
 Метод формализации как основа использования компьютерных технологий
 Метод имитационного моделирования.
 Понятие и виды моделей.
 Понятие и классификация автоматизированных информационных систем.
 Сетевые технологии поиска информации.
 Основные направления использования автоматизированных информационных систем
 Изучение явлений и процессов на основе компьютерных технологий анализа статистической информации.
 Экспертные системы.
 Отличительные особенности экспертных систем от других автоматизированных систем.
 Основные направления использования экспертных систем.
 Использование компьютерных технологий для оформления и представления результатов научных исследований.
 Презентация как средство представления результатов научных исследований.
 Электронная презентация: понятие и основные возможности.
 Структура и основные принципы работы сети Интернет.
 Возможности, предоставляемые сетью Интернет.
 Адресация в сети.

Технологии поиска информации в сети.
Ресурсы сети Интернет.
Назначение и основные возможности СУБД.
Назначение и основные возможности электронных таблиц Microsoft Excel.
Использование электронных таблиц в научных исследованиях.
Вычисления в Microsoft Excel.
Возможности Microsoft Excel по созданию диаграмм.
Назначение и основные возможности системы FineReader.
Назначение и основные возможности программы Microsoft PowerPoint.

5.2. Темы письменных работ

Понятие информационной технологии. Роль информационных технологий в развитии современного общества. Этапы развития информационных технологий. Компьютерные информационные технологии и их виды. Сетевые информационные технологии. Интеллектуальные информационные технологии. Основные принципы современных информационных технологий. Основные пути повышения эффективности научных исследований и образования за счет использования современных компьютерных технологий. Понятие и цели научного исследования. Базы данных. Структура и основные принципы работы сети Интернет. Протокол TCP/IP. Возможности, предоставляемые сетью Интернет. Адресация в сети. Доменная система имен. Программы для работы в сети Интернет. Поиск информации в сети. Правовые ресурсы сети Интернет. Основные этапы теоретических исследований. Изучение социально-правовых явлений и процессов на основе анализа статистической информации. Системы искусственного интеллекта. Понятие экспертных систем в области права. Состав экспертной системы. Основные направления использования экспертных систем в юридической деятельности.

Назначение и основные возможности электронных таблиц Microsoft Excel. Использование электронных таблиц в научных исследованиях. Книги и листы Microsoft Excel. Относительная и абсолютная адресация ячеек. Вычисления в Microsoft Excel. Функции. Возможности Microsoft Excel по созданию диаграмм. Анализ данных в Microsoft Excel. Оформление текстовой части документов, содержащих результаты научных исследований. Назначение и основные возможности текстового редактора MS Word. Задание параметров страниц. Форматирование и шрифтовое оформление текста. Формирование таблиц и их графическое отображение. Подготовка иллюстраций, рисунков и графических изображений. Грамматический и лексический контроль. Презентация как средство представления результатов научных исследований. Назначение и основные возможности программы Microsoft PowerPoint. Виды презентационных материалов, создаваемых с помощью Microsoft Power Point. Понятие и структура слайда. Задание параметров основных объектов слайда. Фильм (видеоклип). Анимация. Настройка свойства объекта «действие».

5.3. Фонд оценочных средств

Рабочая программа обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости студентов и промежуточной аттестации. "Фонд оценочных средств по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности» представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины и содержит:

- 1 Перечень компетенций, этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы
- 2 Спецификация фонда оценочных средств по дисциплине
- 3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций
- 4 Шкалы оценивания
- 5 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий
6. Перечень контрольных вопросов и тестов по дисциплине:
 - 6.1 Вопросы для самоконтроля студентов
 - 6.2 Варианты заданий на контрольную работу (для ЗФО)
 - 6.3 Вопросы для текущей аттестации
 - 6.4 Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине
 - 6.5 Тесты по дисциплине

Понятие информационной технологии. Роль информационных технологий в развитии современного общества. Этапы развития информационных технологий. Компьютерные информационные технологии и их виды. Сетевые информационные технологии. Интеллектуальные информационные технологии. Основные принципы современных информационных технологий. Основные пути повышения эффективности научных исследований и образования за счет использования современных компьютерных технологий. Понятие и цели научного исследования. Базы данных. Структура и основные принципы работы сети Интернет. Протокол TCP/IP. Возможности, предоставляемые сетью Интернет. Адресация в сети. Доменная система имен. Программы для работы в сети Интернет. Поиск информации в сети. Правовые ресурсы сети Интернет. Основные этапы теоретических исследований. Изучение социально-правовых явлений и процессов на основе анализа статистической информации. Системы искусственного интеллекта. Понятие экспертных систем в области права. Состав экспертной системы. Основные направления использования экспертных систем в юридической деятельности.

Назначение и основные возможности электронных таблиц Microsoft Excel. Использование электронных таблиц в научных исследованиях. Книги и листы Microsoft Excel. Относительная и абсолютная адресация ячеек. Вычисления в Microsoft Excel. Функции. Возможности Microsoft Excel по созданию диаграмм. Анализ данных в Microsoft Excel. Оформление текстовой части документов, содержащих результаты научных исследований. Назначение и основные возможности текстового редактора MS Word. Задание параметров страниц. Форматирование и шрифтовое оформление текста. Формирование таблиц и их графическое отображение. Подготовка иллюстраций, рисунков и графических изображений. Грамматический и лексический контроль. Презентация как средство представления результатов научных исследований. Назначение и основные возможности программы Microsoft PowerPoint. Виды презентационных материалов, создаваемых с помощью Microsoft Power Point. Понятие и структура слайда. Задание параметров основных объектов слайда. Фильм

(видеоклип). Анимация. Настройка свойства объекта «действие».

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тестовые задания, рефераты, контрольные работы, вопросы к зачету.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Изюмов, А. А., Коцубинский, В. П.	Компьютерные технологии в науке и образовании: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2012	http://www.iprbookshop.ru/13885.html
Л1.2	Кручинин, В. В., Тановицкий, Ю. Н., Хомич, С. Л.	Компьютерные технологии в науке, образовании и производстве электронной техники: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012	http://www.iprbookshop.ru/13941.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Садовничий, В. А., Сулимов, В. Б., Зеленков, Ю. А., Садовничий, В. А., Савин, Г. И., Воеводин, В. В.	Суперкомпьютерные технологии в науке, образовании и промышленности: монография	Москва: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2009	http://www.iprbookshop.ru/13072.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Кузин А.В., Левонисова С.В.	Базы данных: Учеб. пособие	М.: Академия, 2008	
Л3.2	Карпова, И. М., Титков, В. В.	Компьютерные технологии в науке и производстве. Расчет физических полей в электроэнергетике: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2010	http://www.iprbookshop.ru/43952.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Компьютерные технологии [Электронный ресурс]: лабораторный практикум/ — Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 147 с. http://www.iprbookshop.ru/55002 .— ЭБС «IPRbooks»
Э2	Майстренко А.В. Информационные технологии в науке, образовании и инженерной практике [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 220100, 230400, 240700, 260100, всех форм обучения/ Майстренко А.В., Майстренко Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014.— 97 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/64098.html .— http://www.iprbookshop.ru/64098.html .
Э3	Силаенков А.Н. Информационное обеспечение и компьютерные технологии в научной и образовательной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Силаенков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 115 с.— http://www.iprbookshop.ru/26682 .— ЭБС «IPRbooks»,

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ с персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет. Установленное лицензионное программное обеспечение: табличный процессор MS Excel 2007, графический редактор Corel Draw, текстовый процессор MS Word 2007, СУБД MS Access 2007, Средство создания презентаций MS Power Point 2007, Borland Developer studio 2005. ОС Windows. ППП Office, Matlab.
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

6.3.2.2	Электронно-библиотечная система «Лань» www.lanbook.com (модули «Инженерно-технические науки», «Технологии пищевых производств», «Химия», «Физкультура и спорт»)
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» BiblioClub.ru
6.3.2.4	Научная электронная библиотека elibrary.ru
6.3.2.5	Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ diss.rsl.ru
6.3.2.6	Электронно-библиотечная система «Гребенников» grebennikon.ru
6.3.2.7	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Неспециализированная лекционная аудитория общего назначения с демонстрационным оборудованием: мультимедийный проектор Acer PD 525D, экран Projecta Slim Screen настенный, ноутбук ACER
7.2	Комплексная лаборатория «Базы и банки знаний. Информационно-управляющие системы. Защита информации»:
7.3	IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3, Microsoft Office 2007, Visual Studio 10.0
7.4	зал электронной библиотеки ТИС
7.5	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>Методические рекомендации к лабораторным работам по дисциплине «Компьютерные технологии в науке» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 «по направлению Экономика программа "Экономика фирмы"» / сост. Т.В. Чернавина - электронная версия (размещена в локальной сети института)</p> <p>Методические указания по самостоятельной работе без преподавателя для дисциплины «Компьютерные технологии в науке» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 «по направлению Экономика программа "Экономика фирмы"» / сост. Т.В. Чернавина - электронная версия (размещена в локальной сети института)</p> <p>Методические указания по освоению дисциплины «Компьютерные технологии в науке» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 «по направлению Экономика программа "Экономика фирмы"» / сост. Т.В. Чернавина - электронная версия (размещена в локальной сети института)</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Деловой иностранный язык
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Общеобразовательные дисциплины**

Учебный план **zm4304014-20-1ТИС.plx**
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 18
самостоятельная работа 113
часов на контроль 12,5

Виды контроля на курсах:
экзамены 1
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	14	14	14	14
Иная контактная работа	0,5	0,5	0,5	0,5
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	18	18	18	18
Сам. работа	113	113	113	113
Часы на контроль	12,5	12,5	12,5	12,5
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.филол.н., доцент, Смирнова Н.Г. _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Деловой иностранный язык

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от 24.04.2020 протокол №8.

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой Кудашина В.Л., к.филол.н., доц.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2021 г. № ____

Зав. кафедрой Кудашина В.Л., к.филол.н., доц.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2022 г. № ____

Зав. кафедрой Кудашина В.Л., к.филол.н., доц.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой Кудашина В.Л., к.филол.н., доц.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой Кудашина В.Л., к.филол.н., доц.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью освоения дисциплины «Деловой иностранный язык» является формирование заданных ФГОС ВО компетенций, что достигается посредством изучения динамичного явления, называемого деловым иностранным языком, как взаимообусловленного единства разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров), а также особенностей деловой коммуникации в различных национальных культурах. Освоение дисциплины способствует развитию когнитивных и исследовательских умений, развитию информационной культуры, расширению кругозора и повышению общей культуры обучающихся.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Изучение дисциплины «Деловой иностранный язык» основывается на исходном уровне сформированности профессиональной иноязычной коммуникативной компетенции студентов, достигнутом на предыдущей ступени образования в результате освоения дисциплины ООП бакалавриата «Иностранный язык».	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Управление потребительским поведением	
2.2.2	Организационно-управленческая практика	
2.2.3	Организационно-управленческая практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-2.1: Знает основные подходы к определению и проектированию жизненного цикла проекта в сфере деятельности

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания: фрагментарные знания: лексические, грамматические и стилистические особенности официально-делового функционального стиля; основные составляющие английского языка делового общения (Business English) как взаимообусловленное единство разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров); особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах; понятие жизненных циклов проекта как определенных фаз, через которые проходит тот или иной замысел в процессе своей реализации
Уровень 2	общие, не структурированные знания: общие, не структурированные знания: лексические, грамматические и стилистические особенности официально-делового функционального стиля; основные составляющие английского языка делового общения (Business English) как взаимообусловленное единство разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров); особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах; понятие жизненных циклов проекта как определенных фаз, через которые проходит тот или иной замысел в процессе своей реализации
Уровень 3	сформированные системные знания: общие, не структурированные знания: лексические, грамматические и стилистические особенности официально-делового функционального стиля; основные составляющие английского языка делового общения (Business English) как взаимообусловленное единство разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров); особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах; понятие жизненных циклов проекта как определенных фаз, через которые проходит тот или иной замысел в процессе своей реализации

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения: выделять и характеризовать основные составляющие английского языка делового общения (Business English); осуществлять устную и письменную коммуникацию в сфере профессионально-делового общения на основе изученного материала; планировать коммуникативное поведение, реализовывать свои коммуникативные намерения; ориентироваться в социокультурных маркерах своей и иноязычной среды; описать жизненный цикл проекта
Уровень 2	частично сформированные умения: выделять и характеризовать основные составляющие английского языка

	делового общения (Business English); осуществлять устную и письменную коммуникацию в сфере профессионально-делового общения на основе изученного материала; планировать коммуникативное поведение, реализовывать свои коммуникативные намерения; ориентироваться в социокультурных маркерах своей и иноязычной среды; описать жизненный цикл проекта
Уровень 3	сформированные умения: выделять и характеризовать основные составляющие английского языка делового общения (Business English); осуществлять устную и письменную коммуникацию в сфере профессионально-делового общения на основе изученного материала; планировать коммуникативное поведение, реализовывать свои коммуникативные намерения; ориентироваться в социокультурных маркерах своей и иноязычной среды; описать жизненный цикл проекта
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированными навыками и опытом деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; навыками анализа жизненного цикла проекта
Уровень 2	частично сформированными навыками и опытом деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; навыками анализа жизненного цикла проекта
Уровень 3	сформированными навыками и опытом деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; навыками анализа жизненного цикла проекта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	лексические, грамматические и стилистические особенности официально-делового функционального стиля;
3.1.2	основные составляющие английского языка делового общения (Business English) как взаимообусловленное единство разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров);
3.1.3	особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах;
3.1.4	понятие жизненных циклов проекта как определенных фаз, через которые проходит тот или иной замысел в процессе своей реализации
3.2	Уметь:
3.2.1	выделять и характеризовать основные составляющие английского языка делового общения (Business English);
3.2.2	осуществлять устную и письменную коммуникацию в сфере профессионально-делового общения на основе изученного материала;
3.2.3	планировать коммуникативное поведение, реализовывать свои коммуникативные намерения;
3.2.4	ориентироваться в социокультурных маркерах своей и иноязычной среды;
3.2.5	описать жизненный цикл проекта
3.3	Владеть:
3.3.1	коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне;
3.3.2	навыками и опытом деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке;
3.3.3	навыками анализа жизненного цикла проекта

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. English and the World of Business. Business English: Registers.						

1.1	Представление о функциональных стилях. Деловой стиль, свойства делового стиля речи. Неоднородность, внутрителивая дифференциация делового стиля. Английский как язык международного общения. Понятие "Business English". Английский язык делового общения как взаимообусловленное единство разных регистров: Business English. Registers. Careers in Business. Five Business Fields (management, marketing, finance, accounting, data processing) /Лек/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.2	Понятие "Business English". Английский язык делового общения как взаимообусловленное единство разных регистров: Business English. Registers. /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.3	Усвоение представления о функциональных стилях, понятие делового стиля речи. Ознакомление с характерными особенностями делового стиля. Знакомство с языковыми средствами манифестации научно-делового стиля в профессиональной речи. Понятие о регистрах английского языка делового общения. Практическая работа по выявлению лексико-грамматических характеристик делового стиля. Знакомство с понятием регистра языка делового общения. Усвоение понимания механизма человеческого общения в мире бизнеса. Совокупность регистров. Усвоение понятий interplay of registers, symbiotic interplay of registers. Выполнение практических упражнений по теме Language Styles. Business Language. Registers. /Ср/	1	10	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.4	Устное общение как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Survival English. Telephoning and Socializing. Публичная речь как составная часть имиджа. Личные качества для успеха в деловой среде. /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.5	Выполнение лексико-грамматические задания по теме "Устное общение как неотъемлемая часть деловых коммуникаций": Telephoning and Socializing. Публичная речь как составная часть имиджа. /Ср/	1	8	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.6	Business Meetings. Планирование и проведение совещаний и встреч; язык совещаний и деловых встреч. Выполнение лексико-грамматических и коммуникативно-ориентированных упражнений, изучение лексического минимума по теме Business Meetings. /Ср/	1	10	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.7	Presentations. Презентации: понятие, образцы, язык презентаций, правила и рекомендации /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	

1.8	Изучение лексического минимума, выполнение практического проектного задания по теме Presentations. /Ср/	1	16	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.9	Negotiating. Деловые переговоры: понятие, язык переговоров, стратегии, стадии. Изучение лексического минимума, выполнение практических заданий по теме Negotiating. /Ср/	1	10	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.10	Письменная коммуникация как составляющая имиджа. Business Correspondence: the Essentials. Стандарт делового письма. Русско-английский эквивалент. Виды деловых писем (inquiry letter, cover letter, complaint letter, etc.). /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э4	0	
1.11	Выполнение лексико-грамматических упражнений, изучение лексического минимума по теме Business Correspondence: the Essentials. /Ср/	1	10	УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э4	0	
1.12	Письменная коммуникация как составляющая имиджа и неотъемлемая часть Business English. Business Documents and Contracts. Стандартный набор условий контракта. Формальный стиль. /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э4	0	
1.13	Выполнение лексико-грамматических упражнений, изучение лексики по теме Business Documents and Contracts. Работа с образцами контрактов. /Ср/	1	18	УК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
1.14	Информация в мире бизнеса. The English of the Business Media. Types of Media. Quality Press. Business-related Books. Television and Radio /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э3 Э4	0	
1.15	Анализ образцовых текстов формата Quality Press. Обзор Business-related Books, Television and Radio programs. Реферирование статьи. /Ср/	1	16	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э3 Э4	0	
	Раздел 2. Особенности делового общения в различных культурах						
2.1	Особенности делового общения в различных культурах. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Бизнес-этика. /Лек/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
2.2	Изучение теоретического материала, работа с ситуационными заданиями. /Пр/	1	2	УК-2.1	Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
2.3	Знакомство с особенностями делового общения в различных культурах. Понятие "культурного шока". Усвоение различий в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Разбор ситуационных заданий по теме. /Ср/	1	15	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
2.4	Прием зачета /ИКР/	1	0,5	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	

2.5	Прием зачета /Зачёт/	1	12,5	УК-2.1	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э4	0	
-----	----------------------	---	------	--------	--------------------------------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (вопросы к зачету)

1. Представление о функциональных стилях. Деловой стиль, свойства делового стиля речи.
2. Неоднородность, внутривидовая дифференциация делового стиля. Business English Registers.
3. Эффективные коммуникации в проекте.
4. Socializing: the art of good conversation. Keeping the conversation flowing.
5. The "Golden rule of communication". The friendship factor (the three Cs)/
6. Понятие "Survival English".
7. Telephoning: the reality of telephone communication. Telephone skills.
8. Business Correspondence: the essentials. Business letter: structure and layout.
9. Business Documents. What is a document? Definition, kinds of documents.
10. Enquiry letters.
11. A letter of complaint.
12. Contracts. What is a contract? Kinds of contracts.
13. The standard set of contract conditions.
14. Business meeting routine (typical structure).
15. Business meeting as an interplay of functions.
16. New technologies and business meetings.
17. What is a presentation? Kinds of presentations.
18. Getting ready for presentation.
19. Presentations: Do's & Don'ts.
20. Visuals in a presentation. Involving the audience.
21. Negotiating. Types of negotiations. Strategies.
22. Negotiating. Essential stages of negotiating.
23. Информация в мире бизнеса. The English of the business media. Types of media.
24. Quality press as a category of media.
25. Информация в мире бизнеса. Business-related books. Television and radio.
26. Аннотирование как способ смысловой компрессии информации в тексте.
27. Реферирование как способ смысловой компрессии информации в тексте.
28. Особенности делового общения в различных культурах. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Бизнес-этика.
29. Культурный шок и культурная адаптация.
30. Феномен «глобального» английского языка.

5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрены

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов (оценочных средств) по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для текущего контроля (устный опрос/монологическое высказывание), тестовые задания, презентация, аннотирование/реферирование, задания для самостоятельной работы, ситуационное задание, вопросы для промежуточной аттестации

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Негро, С. В., Ветрова, М. И.	Деловая корреспонденция на английском языке: учебное пособие для вузов	Нижний Новгород: Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/54930.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Маньковская З. В.	Деловой английский язык: ускоренный курс: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/g_o.php?id=966322

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Слепович, В. С.	Деловой английский язык = Business English: учебное пособие	Минск: ТетраСистемс, 2012	http://www.iprbookshop.ru/28070.html
Л2.2	Бедрицкая, Л. В., Василевская, Л. И., Борисенко, Д. Л.	Деловой английский язык = English for Business Studies: учебное пособие	Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2014	http://www.iprbookshop.ru/28071.html
Л2.3	Лукина, Л. В.	Курс английского языка для магистрантов. English Masters Course: учебное пособие для магистрантов по развитию и совершенствованию общих и предметных (деловой английский язык) компетенций	Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/55003.html
Л2.4	Гуслякова, А. В.	Business English in the New Millennium: учебное пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/70106.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/ru/kovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Деловой английский: вводный курс : учебное пособие для магистрантов всех специальностей / Е. Ю. Воякина, Н. А. Гунина, Л. Ю. Королева, Т. В. Мордовина. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 109 с. — ISBN 978-5-8265-2002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99756.html			
Э2	Терещенко, Ю. А. Деловой английский язык : учебное пособие для магистрантов / Ю. А. Терещенко. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 76 с. — ISBN 978-5-4486-0567-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85745.html			
Э3	Насырова Г.Н. Английский в средствах массовой информации = Mass Media English. Часть 2 [Электронный ресурс]/ Насырова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Восточная книга, 2013.— 194 с			
Э4	Лукина, Л. В. Курс английского языка для магистрантов. English Masters Course : учебное пособие для магистрантов по развитию и совершенствованию общих и предметных (деловой английский язык) компетенций / Л. В. Лукина. — Воронеж : Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 136 с. — ISBN 978-5-89040-515-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/55003.html			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows (лицензионное ПО)
6.3.1.2	Пакет офисных программ Microsoft Office (лицензионное ПО)
6.3.1.3	Acrobat DC (свободно распространяемое ПО)
6.3.1.4	Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Система МУЛЬТИТРАН https://www.multitran.ru/
6.3.2.2	Толковый словарь английского языка https://www.merriam-webster.com/
6.3.2.3	Английский язык на http://www.bbc.co.uk/learningenglish
6.3.2.4	База произношений https://ru.forvo.com/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	72 (Лаборатория естественнонаучных дисциплин - учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин;
7.2	- комплект учебной мебели для всех обучающихся по дисциплине;
7.3	- комплект учебной мебели для преподавателя;
7.4	- учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации (стенды «Сопоставление видовременных форм английского глагола», «Видовременные формы английского глагола в действительном залоге»);
7.5	- компьютерная техника: мобильный комплект мультимедийного оборудования (экран, проектор, ноутбук с лицензионным программным обеспечением).
7.6	80 Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.
7.7	Оснащение: столы, стулья, компьютеры, принтер, копировальный аппарат.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Магистерская подготовка предполагает развитие наиболее ценных в последнее время так называемых транспрофессиональных знаний, навыков и умений, обладатель которых может мыслить и действовать комплексно, охватывая не только свою профессиональную область, а организацию в целом, разные бизнес-направления. Дисциплина «Деловой иностранный язык» представляет собой особый, практически ориентированный аспект обучения иностранному языку. Данная дисциплина основана на следующих принципах:

- принцип преемственности, т.к. исходит из объёма знаний, полученных в общем курсе «Иностранный язык»,
- принцип дополнительности. т.к. в процессе освоения курса у обучающихся формируются дополнительные к ранее полученным речевые и общеобразовательные навыки и умения;
- принцип фундаментальности, т.к. содержание курса предполагает системное обогащение учебного процесса по иностранному языку фундаментальными, важными, знаниями и методами творческого мышления;
- принцип интегративности, т.к. в содержании настоящего курса лежит материал из других теоретических и практических областей;
- принцип систематичности, который проявляется в режиме нарастания языковых трудностей предъявляемого учебного материала, в сочетании различных видов работы над формированием и совершенствованием знаний, умений и навыков перевода;
- принцип непрерывности, что означает преемственность между всеми ступенями и этапами обучения на уровне технологии, содержания и методик;
- принцип научности. Данный принцип отражается в соответствии содержания материала уровню социально-экономического и научно-технического прогресса, в раскрытии логики материала с помощью индуктивных и дедуктивных методов;
- принцип доступности определяется соответствием преподаваемого иноязычного материала учебным дисциплинам профессиональной направленности, а также непосредственно языковому материалу, изученному на предыдущих этапах обучения.

В процессе освоения дисциплины «Деловой иностранный язык» рассматривается многообразие свойств и составляющих динамичного явления, называемого Business English. Целью обучения не ставится овладение определённой дисциплиной как таковой (экономикой, маркетингом, менеджментом, делопроизводством) на английском языке.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Под термином «самостоятельная работа» понимается в широком смысле любая учебная деятельность обучающегося, так как она опирается на механизм памяти, мышления, слухового, зрительного и речевого аппаратов самого обучающегося. Стержнем самостоятельной работы обучающихся является продуктивная деятельность для преобразования (декодирования и кодирования) информации и решения творческих задач, овладение методикой самостоятельного поиска знаний.

Цель самостоятельной работы – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, освоить навыки самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы приобрести умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию, стремиться к самообразованию.

При изучении каждой дисциплины организация самостоятельной работы должна представлять единство трёх взаимосвязанных форм: внеаудиторная самостоятельная работа; аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя; творческая, в том числе, научно-исследовательская работа.

На занятиях по иностранному языку, в частности при изучении курса перевода, обучающийся погружен в деятельность активного реагирования. Его постоянно побуждают к дифференцировочным действиям: найти соответствующие эквиваленты, найти синонимы и антонимы, перевести с одного языка на другой. В этом случае значение иностранного языка как предмета значительно возрастает, поскольку при формировании переводческой готовности студенты одновременно обучаются стилю научного или технического изложения и на русском языке. Они овладевают стилем, терминологией, определёнными клише не только иностранного, но и родного языка.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПИСЬМЕННОМУ ПЕРЕВОДУ ТЕКСТА

Изучение иностранного языка предполагает работу со значительным объёмом иноязычного текста. Работа над полным письменным переводом состоит из последовательных этапов, формулировка содержания которых и составляет правила полного письменного перевода. Текст, предназначенный для перевода, нужно рассматривать как смысловое целое.

Процесс выполнения полного письменного перевода – это активный, целенаправленный процесс; состоящий из трёх частей: зрительное восприятие; понимание и осмысленный анализ; перевод.

Последовательность работы над оригиналом:

1. Чтение оригинала
2. Разметка текста (аналитическое понимание)
 - а) выявление сложных терминов;
 - б) выявление грамматических структур;
 - в) выявление сложных лексических оборотов.
3. Использование словаря (поиск незнакомых, или непонятных терминов в общих или специальных словарях)
4. Использование справочников и специальной литературы

При первом чтении текста оригинала прочитайте весь текст до конца и постарайтесь понять его общее содержание. Обратите внимание на заголовок. Следующим этапом работы с текстом является аналитический анализ, или разметка текста: выявление грамматических форм, сложных конструкций, лексических оборотов, понимание отдельных слов и терминов. С этой целью текст читается повторно, медленно. При переводе необходимо помнить типичные ошибки, а именно:

- а) стремление перевести все элементы предложения в той последовательности, в какой они представлены в тексте оригинала;
- б) игнорирование контекста при установлении значения слова;
- в) неправильный выбор значения слова в словаре;
- г) стремление сохранить в переводе специфические для одного языка грамматические конструкции, отсутствующие в другом языке.

Особое внимание необходимо уделить поиску правильного значения слова с учётом контекста; внешним признакам слова; проведению морфологического и синтаксического анализа; работе со словарем.

При переводе предложений необходимо определить, простое оно или сложное. Если предложение сложное, его надо разобрать на отдельные предложения (сложноподчинённое – на главное и придаточное, сложносочинённое – на простые).

Определите обороты с неличными формами глагола.

В простом предложении сначала находят группу сказуемого (по личной форме глагола), по ней определяют группу подлежащего и группу дополнения. Опираясь на знакомые слова, приступают к переводу в таком порядке: группа подлежащего, группа сказуемого, группа дополнения, обстоятельства.

Выделите незнакомые слова и определите, какой частью речи они являются. Обращайте внимание на суффиксы и префиксы этих слов. Для определения их значения применяйте языковую догадку, но обязательно проверяйте себя с помощью словарей. Прочитайте все значения слова, приведённые в словарной статье, и выберите контекстуально подходящее. При работе со словарями обращайте внимание на имеющиеся в них приложения. По окончании работы отредактируйте собственный перевод без обращения к иностранному тексту. Освободите текст перевода от несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Перепишите готовый перевод.

РАБОТА С МАТЕРИАЛОМ УСТНЫХ ТЕМ

Понимание английского языка, возникающее при слушании и чтении, принято считать пассивным уровнем, а говорение и письмо на нем – активным уровнем владения английским языком. Для говорения необходимо овладеть английской грамматикой практически и уметь использовать в речи большое количество слов и словосочетаний соответственно с правилами их употребления.

Говорение на английском языке – очень сложный вид речевой деятельности. Для того чтобы говорить, нужно оперировать огромным количеством английских слов, предложений-моделей и речевых клише автоматически и именно в той форме, которую требует высказывание. Любое английское упражнение можно сделать более эффективным, если его проговаривать. Произнесенные слова запоминаются лучше тех, которые только услышаны, поэтому пользуйтесь своим голосом как можно чаще. Научиться говорить по-английски можно лишь в процессе говорения. Упражняйтесь в устной речи при любой возможности.

Научиться говорению помогают следующие упражнения:

- запоминайте не просто слова, а их сочетания. Пополняйте синонимический ряд слов. Запоминайте как можно больше штампов, коротких английских фраз и часто употребляемых словосочетаний и идиом. Запоминайте и проговаривайте пословицы и поговорки, короткие диалоги на английском языке. Тем самым запоминается большое количество разговорных формул и фраз-моделей, используемых впоследствии в качестве "кирпичиков" устной английской речи;
- при пересказе основное внимание уделяется воспроизведению смысла своими словами, но желательно ближе к тексту. Практикуйте различные способы выражения своей мысли. Для автоматизации речевого навыка при повторных пересказах увеличивайте скорость своей устной речи;
- ставьте себе всевозможные вопросы по тексту и самостоятельно отвечайте на них.

ОСНОВЫ РЕФЕРИРОВАНИЯ / АННОТИРОВАНИЯ НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Сущность аннотирования и реферирования заключается в максимальном сокращении объёма источника информации при сохранении его основного содержания. Исходное сообщение освобождается от всего второстепенного, иллюстративного, поясняющего: сохраняется лишь сама суть содержания. Если реферат и аннотация заинтересует читателя и содержащейся в них информации ему окажется недостаточно, то по указанным в них выходным данным можно всегда найти сам первоисточник и получить искомую информацию в полном объёме. Таким образом, аннотация и реферат выполняют важную функцию: они знакомят читателя с наличием источников нужной информации, то есть проводят её систематизацию. Качественные аннотации на русском и английском языках необходимы в условиях информационно перенасыщенной среды. Они дают возможность получить представление о содержании статьи и определить интерес к ней до ознакомления с ее полным текстом.

Осуществляя компрессию первоисточников, аннотация и реферат делают это принципиально различными способами. Если аннотация лишь перечисляет те вопросы, которые освещены в первоисточнике, не раскрывая самого содержания этих вопросов, то реферат не только перечисляет все эти вопросы, но и сообщает существенное содержание каждого из них. Можно сказать, что аннотация лишь сообщает, о чем написан первоисточник, а реферат информирует о том, что написано по каждому из затронутых вопросов.

Следовательно, аннотация является лишь указателем для отбора первоисточников и не может их заменить, в то время как реферат вполне может заменить сам первоисточник, так как сообщает все существенное содержание материала.

Для каждого из этих видов характерна определённая степень свертывания информации на основе ее предварительного анализа.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Правовое обеспечение сервисной деятельности рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Общеобразовательные дисциплины
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	магистр
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	8
самостоятельная работа	96
часов на контроль	3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.филос.н., декан МТФ, С.В. Гринева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», Маглатов Александр Михайлович _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Вовк Денис Михайлович _____

Рабочая программа дисциплины

Правовое обеспечение сервисной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от 24.04.2020 протокол №8.

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой к.филос.н., доц. В.Л. Кудашина

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Дать представление об особенностях правового регулирования будущей профессиональной деятельности.
1.2	Раскрыть особенности функционирования государства и права в жизни общества.
1.3	Определить значение законности и правопорядка в современном обществе.
1.4	познакомить с основополагающими жизненноважными положениями действующей Конституции Российской Федерации - основного закона государства;
1.5	дать базовые знания (представления) по основным отраслям российского законодательства: в первую очередь, гражданскому, трудовому и семейному праву;
1.6	научить анализировать отдельные элементы правовой системы, взаимосвязи между ними.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь остаточные знания по дисциплине "Правоведение" и "Правовое обеспечение профессиональной деятельности" в объеме программы бакалавриата.
2.1.2	Корпоративная культура и управление персоналом
2.1.3	Методы принятия управленческих решений
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса транспортных средств
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2.4: Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания: основные понятия, принципы и категории права, используемые для контроля деятельности организаций в сфере сервиса; источники права, содержащие нормы, регулирующие предоставление услуг; нормативное регулирование отдельных видов услуг; технологии внедрения стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса
Уровень 2	общие, не структурированные знания: основные понятия, принципы и категории права, используемые для контроля деятельности организаций в сфере сервиса; источники права, содержащие нормы, регулирующие предоставление услуг; нормативное регулирование отдельных видов услуг; технологии внедрения стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса
Уровень 3	сформированные системные знания: основные понятия, принципы и категории права, используемые для контроля деятельности организаций в сфере сервиса; источники права, содержащие нормы, регулирующие предоставление услуг; нормативное регулирование отдельных видов услуг; технологии внедрения стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения: регулировать бизнес-процессы с учетом действующего законодательства; толковать и применять законы и другие нормативно-правовые акты в реализации стратегии организаций в сфере сервиса; применять результаты судебной практики решения споров в области предоставления услуг; осуществлять стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
Уровень 2	частично сформированные умения: регулировать бизнес-процессы с учетом действующего законодательства; толковать и применять законы и другие нормативно-правовые акты в реализации стратегии организаций в сфере сервиса; применять результаты судебной практики решения споров в области предоставления услуг; осуществлять стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
Уровень 3	сформированные умения: регулировать бизнес-процессы с учетом действующего законодательства; толковать и применять законы и другие нормативно-правовые акты в реализации стратегии организаций в сфере сервиса; применять результаты судебной практики решения споров в области предоставления услуг; осуществлять стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированными навыками правового анализа бизнес-процессов, в том числе с использованием возможностей Интернет; навыками практической работы с нормативно-правовыми актами, регулиющими предоставление услуг; навыками анализа судебных прецедентов в области предоставления услуг; навыками осуществления стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса
Уровень 2	частично сформированными навыками правового анализа бизнес-процессов, в том числе с использованием возможностей Интернет; навыками практической работы с нормативно-правовыми актами, регулиющими предоставление услуг; навыками анализа судебных прецедентов в области предоставления услуг; навыками

	осуществления стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса
Уровень 3	сформированными навыками правового анализа бизнес-процессов, в том числе с использованием возможностей Интернет; навыками практической работы с нормативно-правовыми актами, регулирующими предоставление услуг; навыками анализа судебных прецедентов в области предоставления услуг; навыками осуществления стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса

ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания: основные понятия правового регулирования потребительских отношений и их участников; правовые основы защиты прав потребителей; правовое обеспечение оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Уровень 2	общие, не структурированные знания: основные понятия правового регулирования потребительских отношений и их участников; правовые основы защиты прав потребителей; правовое обеспечение оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Уровень 3	сформированные системные знания: основные понятия правового регулирования потребительских отношений и их участников; правовые основы защиты прав потребителей; правовое обеспечение оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения: грамотно пользоваться нормативно-правовыми актами в потребительской сфере; проводить правовые экспертизы договоров между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями); разрешать конкретные правовые ситуации, возникающие в сфере потребительских отношений; оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Уровень 2	частично сформированные умения: грамотно пользоваться нормативно-правовыми актами в потребительской сфере; проводить правовые экспертизы договоров между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями); разрешать конкретные правовые ситуации, возникающие в сфере потребительских отношений; оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Уровень 3	сформированные умения: грамотно пользоваться нормативно-правовыми актами в потребительской сфере; проводить правовые экспертизы договоров между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями); разрешать конкретные правовые ситуации, возникающие в сфере потребительских отношений; оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированными навыками толкования правовых актов в потребительской сфере; навыками навыками применения законодательства в условиях рыночных отношений и оказания юридической помощи потребителям; навыками разрешения конфликтов между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями); методикой оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Уровень 2	частично сформированными навыками толкования правовых актов в потребительской сфере; навыками навыками применения законодательства в условиях рыночных отношений и оказания юридической помощи потребителям; навыками разрешения конфликтов между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями); методикой оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Уровень 3	сформированными навыками толкования правовых актов в потребительской сфере; навыками навыками применения законодательства в условиях рыночных отношений и оказания юридической помощи потребителям; навыками разрешения конфликтов между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями); методикой оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

ОПК-5.1: Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания: понятие и виды правоотношений, возникающих в процессе сервисной деятельности; особенности договорных отношений в сфере оказания услуг; условия осуществления предпринимательской деятельности в сервисе; специфика оценки основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уровень 2	общие, не структурированные знания: понятие и виды правоотношений, возникающих в процессе сервисной деятельности; особенности договорных отношений в сфере оказания услуг; условия

	осуществления предпринимательской деятельности в сервисе; специфика оценки основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уровень 3	сформированные системные знания: понятие и виды правоотношений, возникающих в процессе сервисной деятельности; особенности договорных отношений в сфере оказания услуг; условия осуществления предпринимательской деятельности в сервисе; специфика оценки основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения: юридически грамотно квалифицировать факты и обстоятельства, касающиеся развития организаций в сфере сервиса; определять порядок оформления взаимоотношений с гражданами и организациями в процессе предоставления услуг; принимать меры по предотвращению нарушений прав и свобод личности; оценивать основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уровень 2	частично сформированные умения: юридически грамотно квалифицировать факты и обстоятельства, касающиеся развития организаций в сфере сервиса; определять порядок оформления взаимоотношений с гражданами и организациями в процессе предоставления услуг; принимать меры по предотвращению нарушений прав и свобод личности; оценивать основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уровень 3	сформированные умения: юридически грамотно квалифицировать факты и обстоятельства, касающиеся развития организаций в сфере сервиса; определять порядок оформления взаимоотношений с гражданами и организациями в процессе предоставления услуг; принимать меры по предотвращению нарушений прав и свобод личности; оценивать основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированными навыками правового решения вопросов, возникающих в организациях в сфере сервиса; юридическими терминами по оформлению взаимоотношений с гражданами и организациями в процессе предоставления услуг; навыками защиты прав предпринимателей и юридических лиц; методикой оценки основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уровень 2	частично сформированными навыками правового решения вопросов, возникающих в организациях в сфере сервиса; юридическими терминами по оформлению взаимоотношений с гражданами и организациями в процессе предоставления услуг; навыками защиты прав предпринимателей и юридических лиц; методикой оценки основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
Уровень 3	сформированными навыками правового решения вопросов, возникающих в организациях в сфере сервиса; юридическими терминами по оформлению взаимоотношений с гражданами и организациями в процессе предоставления услуг; навыками защиты прав предпринимателей и юридических лиц; методикой оценки основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса

ОПК-5.2: Обеспечивает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания: действующие правовые нормы, основные законы и закономерности функционирования экономики, обеспечивающие приоритетные направления развития сервисной деятельности; разработка и внедрение экономической стратегии организации в сфере сервиса; способы оценивания эффективности управленческих решений с учетом действующего законодательства; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 2	общие, не структурированные знания: действующие правовые нормы, основные законы и закономерности функционирования экономики, обеспечивающие приоритетные направления развития сервисной деятельности; разработка и внедрение экономической стратегии организации в сфере сервиса; способы оценивания эффективности управленческих решений с учетом действующего законодательства; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 3	сформированные системные знания: действующие правовые нормы, основные законы и закономерности функционирования экономики, обеспечивающие приоритетные направления развития сервисной деятельности; разработка и внедрение экономической стратегии организации в сфере сервиса; способы оценивания эффективности управленческих решений с учетом действующего законодательства; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие внедрение экономической стратегии предприятия и приоритетных направлений его деятельности; формировать активную гражданскую позицию и предотвращать коррупцию в обществе при решении профессиональных и социальных задач

Уровень 2	частично сформированные умения: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие внедрение экономической стратегии предприятия и приоритетных направлений его деятельности; формировать активную гражданскую позицию и предотвращать коррупцию в обществе при решении профессиональных и социальных задач
Уровень 3	сформированные умения: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие внедрение экономической стратегии предприятия и приоритетных направлений его деятельности; формировать активную гражданскую позицию и предотвращать коррупцию в обществе при решении профессиональных и социальных задач
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированными методами планирования, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих внедрение экономической стратегии предприятия и приоритетных направлений его деятельности; навыками работы по соблюдению правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции и закономерностей функционирования экономики
Уровень 2	частично сформированными методами планирования, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих внедрение экономической стратегии предприятия и приоритетных направлений его деятельности; навыками работы по соблюдению правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции и закономерностей функционирования экономики
Уровень 3	сформированными методами планирования, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих внедрение экономической стратегии предприятия и приоритетных направлений его деятельности; навыками работы по соблюдению правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции и закономерностей функционирования экономики

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	положения Конституции Российской Федерации, постановления и определения Конституционного Суда Российской Федерации по проблемам основ предпринимательского права, судебной власти и иным вопросам, относящимся к правовому обеспечению сервисной деятельности;
3.1.2	нормы Гражданского Кодекса РФ и относящиеся к ним разъяснения, содержащиеся в постановлениях Пленума Верховного Суда Российской Федерации и Постановлениях Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;
3.1.3	другие законы и нормативные правовые акты, связанные с правовым регулированием сервисной деятельности
3.2	Уметь:
3.2.1	толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты;
3.2.2	юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства в сфере правового обеспечения сервисной деятельности;
3.2.3	разрабатывать локальные документы правового характера, осуществлять правовую экспертизу нормативных актов, давать квалифицированные юридические заключения и консультации;
3.2.4	принимать правовые решения и совершать иные юридические действия в точном соответствии с законом
3.3	Владеть:
3.3.1	владеть терминологией и основными понятиями, используемыми в предпринимательском законодательстве;
3.3.2	методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа судебной практики;
3.3.3	навыками осуществления профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Правовое регулирование сервисной деятельности как развивающаяся отрасль права. /Лек/	1	2	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.2	Правовое сопровождение сервисной деятельности. /Пр/	1	2	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

1.3	Теоретические основы правового обеспечения сервисной деятельности. /Ср/	1	10	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.4	Понятие и виды договоров о сервисном обслуживании. /Лек/	1	2	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.5	Нормативно-правовые документы по регулированию сервиса. /Пр/	1	2	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.6	Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ. /Ср/	1	10	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.7	Государственное регулирование сервисных правоотношений. /Ср/	1	4	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.8	Цели и задачи правового обеспечения сервисной деятельности. /Ср/	1	4	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.9	Основные направления государственного регулирования сервисной деятельности. /Ср/	1	11	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.10	Организационная основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса. /Ср/	1	4	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.11	Имущественная основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса. /Ср/	1	4	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

1.12	Субъекты предпринимательской деятельности в области сервиса. /Ср/	1	11	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.13	Правовое регулирование сферы сервиса транспортных средств. /Ср/	1	11	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.14	Предпринимательский договор в сфере сервиса. /Ср/	1	4	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.15	Правовое регулирование предпринимательского рынка услуг. /Ср/	1	11	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.16	Защита прав предпринимателей. /Ср/	1	12	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.17	Прием зачета. /ИКР/	1	0,2	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-3.2 ОПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.18	Прием зачета. /Зачёт/	1	3,8			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие и признаки предпринимательской деятельности.
2. Понятие предпринимательского права, предмет и метод правового обеспечения сервисной деятельности.
3. Источники правового обеспечения сервисной деятельности.
4. Предпринимательские правоотношения: понятие, содержание, основания их возникновения, изменения, прекращения.
5. Законодательное закрепление и содержание субъективного права на осуществление сервисной деятельности.
6. Понятие и виды субъектов сервисной деятельности.
7. Понятие и признаки несостоятельности (банкротства) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
8. Право собственности предпринимателей.
9. Право хозяйственного ведения и право оперативного управления субъектов предпринимательства.
10. Защита прав и законных интересов предпринимателей при осуществлении государственного и муниципального контроля.
11. Приватизация предпринимателями государственного и муниципального имущества.
12. Аренда имущества предпринимателями. Финансовая аренда (лизинг).
13. Обеспечение прав потребителей при производстве и реализации товаров, работ, услуг.
14. Понятие доминирующего положения хозяйствующего субъекта на рынке. Антимонопольное регулирование и контроль.
15. Доверительное управление имуществом в сфере предпринимательства.
16. Правовое регулирование ценообразования.
17. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

18. Государственная регистрация прекращения деятельности индивидуального предпринимателя.
19. Порядок создания и государственная регистрация коммерческих организаций.
20. Формы и порядок осуществления реорганизации коммерческих организаций.
21. Ликвидация коммерческих организаций.
22. Виды и формы государственного регулирования предпринимательской деятельности.
23. Государственный контроль и надзор за осуществлением предпринимательской деятельности.
24. Правовое регулирование конкуренции и защита от недобросовестной конкуренции.
25. Правовое положение субъектов естественных монополий.
26. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности.
27. Техническое регулирование в сфере предпринимательства. Понятие и содержание технических регламентов.
28. Налоговое регулирование и налоговый контроль в сфере предпринимательства.
29. Правовое регулирование рекламы.
30. Понятие и особенности предпринимательского договора. Классификация предпринимательских договоров.
31. Общая характеристика предпринимательских договоров на выполнение работ.
32. Общая характеристика правовых форм оказания услуг.
33. Правовое регулирование наличных и безналичных денежных расчетов с участием предпринимателей.
34. Правовое регулирование финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
35. Правовое регулирование посредничества и представительства в сфере предпринимательства. Посреднические договоры.
36. Защита прав предпринимателей: понятие, особенности, формы, способы.

5.2. Темы письменных работ

1. Источники правовых основ сервисной деятельности.
2. Предпринимательские правоотношения.
3. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
4. Организационная основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
5. Имущественная основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
6. Предпринимательский договор в сфере сервиса.
7. Государственное регулирование и контроль в сервисной сфере.
8. Защита прав предпринимателей.
9. Маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями.
10. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
11. Особенности индивидуального обслуживания и сетевого маркетинга.
12. Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.
13. Приемы практического применения методов сервисной деятельности.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов (оценочных средств) по дисциплине прилагается.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для проведения текущего контроля, тесты, реферат, ситуационные задания, вопросы для проведения промежуточной аттестации.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Можаяев, Е. Е., Мельникова, Л. Б.	Правовые основы профессиональной деятельности: учебное пособие	Москва: Российский государственный аграрный заочный университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/20663.html
Л1.2	Мартынова, В. Л.	Правовые основы профессиональной деятельности: учебно-методический комплекс дисциплины по направлениям подготовки 51.03.01 (033000.62) «культурология», 44.03.02 (050400.62) «психолого-педагогическое образование», 38.03.02 (080200.62) «менеджмент», 43.03.01 (100100.62) «сервис», 43.03.02 (100400.62) «туризм», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014	http://www.iprbookshop.ru/55805.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Красовский Ю. Д.	Организационное поведение: Учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/8106.html
Л2.2	Мухаев Р. Т.	Правоведение: Учебник для студентов, обучающихся по неюридическим специальностям	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013	http://www.iprbookshop.ru/20988.html
Л2.3	Маилян С. С., Эриашвили Н. Д., Артемьев А. М., Давитадзе М. Д., Иванов А. А., Муратова С. А., Щербачева Л. В., Маркина Э. В., Эриашвили М. И., Петрюк М. Ю., Антошина А. И., Джафаров Н. К., Муратова М. В., Маилян С. С., Косякова Н. И.	Правоведение: Учебник для студентов вузов неюридического профиля	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/74905.html
Л2.4	Кибанов А. Я.	Основы управления персоналом: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2005	http://znanium.com/goo.php?id=91435

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	ДГТУ, Каф. "ЭПик"; сост.: К.В. Тихонова	Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Кадастровый учет объектов недвижимости»	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-ukazaniya-po-provedeniyu-prakticheskikh-zanyatij-po-discipline-kadastrovyy-uchet-obektov-nedvizhimosti
Л3.3	Зрелов, А. П.	Правоведение: конспект лекций	Москва: ЭКООнис, 2015	http://www.iprbookshop.ru/71464.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Красовский Ю.Д. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Ю.Д. Красовский. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 487 с. — 978-5-238-02186-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8106.html
Э2	Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Государственный Университет Управления. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002279-1 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/91435
Э3	Зрелов А.П. Правоведение [Электронный ресурс] : конспект лекций / А.П. Зрелов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЭкООнис, 2015. — 228 с. — 978-5-91936-057-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71464.html
Э4	Казаков, В. Н. Сравнительное правоведение (для учащихся магистратуры) : краткий учебник для вузов / В. Н. Казаков. — Москва : Российская Академия адвокатуры и нотариата, 2015. — 222 с. — ISBN 978-5-93858-084-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33397.html
Э5	Караманукян, Д. Т. Сравнительное правоведение в схемах, определениях, комментариях : учебное пособие / Д. Т. Караманукян, А. В. Червяковский, А. А. Маручек. — Омск : Омская юридическая академия, 2014. — 99 с. — ISBN 978-5-98065-120-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/29825.html
Э6	Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н. Ю. Давыдова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33651.html
Э7	Надежин, Н. Н. Гражданско-правовое обеспечение предпринимательства в России / Н. Н. Надежин. — Москва : Статут, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-8354-1572-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/94599.html
Э8	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows
6.3.1.2	Microsoft Office Word
6.3.1.3	Microsoft PowerPoint

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru
6.3.2.2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» http://www.aero.garant.ru
6.3.2.3	Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» http://www.law.edu.ru
6.3.2.4	Официальный интернет-портал правовой информации «Государственная система правовой информации» http://publication.pravo.gov.ru
6.3.2.5	Сервер органов государственной власти Российской Федерации «Официальная Россия» http://www.gov.ru
6.3.2.6	Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ: http://www.rosmintrud.ru
6.3.2.7	Сайт Федеральной службы по труду и занятости (Роструда): http://www.rostrud.ru
6.3.2.8	Сайт Международной организации труда: http://www.ilo.org
6.3.2.9	Сайт Федеральной налоговой службы РФ: https://www.nalog.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель, переносные технические средства для представления учебной информации, учебно-наглядные пособия.
7.2	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций: специализированная мебель, компьютерная техника, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Планирование и организация времени, необходимого для освоения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Следует осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуются выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему освоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми

знаниями и навыками. Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Методические рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не только внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время. Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект должен содержать существенные положения – не следует стремиться записать дословно всю лекцию. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные моменты. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения. Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор (список рекомендованной литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины). На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Вследствие недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу обучающихся, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо изучать материалы лекций, используя конспекты и учебные пособия. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Подобные моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на семинарском (практическом) занятии. В случае необходимости следует обращаться к преподавателю за консультацией. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начинать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы дисциплины, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и успешной подготовке к иным средствам текущего контроля и промежуточной аттестации. В процессе подготовки к практическим занятиям обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал вследствие лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Таким образом, успешная организация времени по освоению дисциплины во многом зависит от наличия у студента умения самоорганизовывать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. При этом алгоритм подготовки будет следующим: 1 этап – поиск в литературе теоретической информации на предложенные преподавателем вопросы; 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий; 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос; 4 этап – поиск примеров по данной проблематике (тестов, игр, упражнений и др.). В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость занятий, оценивается активность студентов на каждом занятии при обсуждении теоретических вопросов, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов, творческих заданий и презентаций, рефератов. Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования: 1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения; 2) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь; 3) обязательно выполнять все домашние задания; 4) проявлять активность на занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому обучающемуся.

Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обучающегося по изучению учебной дисциплины является важным условием освоения учебного материала и формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО. В процессе самостоятельной работы обучающийся развивает свои аналитические способности, навыки самоорганизации, вырабатывает привычку систематического чтения и работы с литературой. При этом своевременная самостоятельная работа обучающегося позволяет минимизировать затраты, в том числе и временные, по изучению учебного материала и добиваться прочного его усвоения. Важно понимать,

что самостоятельная работа по изучению теоретического материала представляет собой достаточно сложный и напряженный труд. Вузовская практика позволяет выделить следующие формы самостоятельной работы обучающегося: формирование представления об основных понятиях и категориях, на которых базируется специальное знание; изучение научной и учебной литературы при подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации; сбор информации для выполнения учебных заданий, используя традиционные и современные источники (библиотечные фонды, ресурсы электронно-библиотечных систем, глобальные информационные сети); разработка теоретической концепции для выполнения учебных заданий на основе собранной информации, учитывая собственный социальный опыт; подготовка тезисов доклада или сообщения для участия в научных конференциях по актуальным проблемам. Исходными учебно-методическими документами в организации самостоятельной работы обучающегося являются рабочая программа учебной дисциплины, разработанная на кафедре в соответствии с действующим государственным образовательным стандартом, перечень учебных вопросов, научная и учебная литература, ключевые понятия и основные вопросы (проблемы), на которые необходимо обратить внимание в процессе самоподготовки.

Рекомендации по работе с литературой / подготовке реферата

Работу с литературой целесообразно начинать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы. Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающийся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции. Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна. Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или иного задания. Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь: сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей; обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное; фиксировать основное содержание сообщений; формулировать устно и письменно основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы; готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада; работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом; пользоваться реферативными и справочными материалами; обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю; пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.); использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»; повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Методология научного исследования рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	14	
самостоятельная работа	85	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	14	14	14	14
Сам. работа	85	85	85	85
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н. , профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Методология научного исследования

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины заключается в формировании у студентов общекультурных и профессиональных компетенций.
1.2	Задачи освоения дисциплины:
1.3	- способствовать развитию знаний по методологии научного познания;
1.4	- сформировать навыки по самостоятельному обучению новым методам исследования;
1.5	- выработать умение выявлять научные проблемы и присущие им противоречия;
1.6	- сформировать основные умения, необходимые для организации и проведения самостоятельных научных исследований;
1.7	- изучение средств научного исследования;
1.8	- формирование практических навыков и умений по проведению научных исследований и оформлению результатов научных исследований;
1.9	- ознакомление с этическими нормами и правилами проведения научного исследования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4.3: Владеет коммуникативными технологиями для адекватного представления результатов научных исследований в процессе академического и профессионального взаимодействия

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания технологии коммуникации и общения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технологии коммуникации и общения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке
Уровень 3	сформированные знания технологии коммуникации и общения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять взаимодействие и коммуникацию с научным сообществом, в том числе на иностранном языке
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять взаимодействие и коммуникацию с научным сообществом, в том числе на иностранном языке
Уровень 3	сформированные умения осуществлять взаимодействие и коммуникацию с научным сообществом, в том числе на иностранном языке

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки коммуникативными навыками в профессиональной сфере, в том числе на иностранном языке
Уровень 2	частично освоенные навыки коммуникативными навыками в профессиональной сфере, в том числе на иностранном языке
Уровень 3	сформированные навыки коммуникативными навыками в профессиональной сфере, в том числе на иностранном языке

ОПК-5.3: Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания порядка внедрения экономической стратегии сервисного предприятия, оценки ее эффективности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка внедрения экономической стратегии сервисного предприятия, оценки ее эффективности
Уровень 3	сформированные знания порядка внедрения экономической стратегии сервисного предприятия, оценки ее эффективности

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения оценивать экономическую эффективность управленческих решений в сфере стратегического менеджмента
Уровень 2	частично освоенные умения оценивать экономическую эффективность управленческих решений в сфере стратегического менеджмента
Уровень 3	сформированные умения оценивать экономическую эффективность управленческих решений в сфере стратегического менеджмента
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки принятия управленческих решений и оценки эффективности экономической стратегии организации
Уровень 2	частично освоенные навыки принятия управленческих решений и оценки эффективности экономической стратегии организации
Уровень 3	сформированные навыки принятия управленческих решений и оценки эффективности экономической стратегии организации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	технологии коммуникации и общения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке
3.1.2	порядок внедрения экономической стратегии сервисного предприятия, оценки ее эффективности
3.2	Уметь:
3.2.1	осуществлять взаимодействие и коммуникацию с научным сообществом, в том числе на иностранном языке
3.2.2	оценивать экономическую эффективность управленческих решений в сфере стратегического менеджмента
3.3	Владеть:
3.3.1	коммуникативными навыками в профессиональной сфере, в том числе на иностранном языке
3.3.2	принятия управленческих решений и оценки эффективности экономической стратегии организации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
Раздел 1.							
1.1	Понятие и особенности научно-исследовательской деятельности. Общая методология научного исследования /Лек/	2	2	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.2	Понятие и особенности научно-исследовательской деятельности. Общая методология научного исследования (собеседование) /Пр/	2	2	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э2 Э5 Э7	0	
1.3	Понятие и особенности научно-исследовательской деятельности /Ср/	2	13	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.4	Общая методология научного исследования /Ср/	2	12	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.5	Методы эмпирического исследования. Гипотеза и индуктивные методы исследования /Лек/	2	2	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.6	Методы эмпирического исследования (собеседование) /Пр/	2	2	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э2 Э5 Э7	0	

1.7	Методы эмпирического исследования /Ср/	2	16	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.8	Гипотеза и индуктивные методы исследования (собеседование) /Лек/	2	2	ОПК-5.3	Л1.2Л2.2Л3.1 1 Э2 Э5 Э7	0	
1.9	Гипотеза и индуктивные методы исследования /Пр/	2	2	ОПК-5.3	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.10	Законы и их роль в научном исследовании /Ср/	2	22	ОПК-5.3	Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.11	Методы анализа и построения теорий /Пр/	2	2	ОПК-5.3	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.12	Общие требования к оформлению результатов исследовательской деятельности /Ср/	2	22	ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.13	Прием экзамена /ИКР/	2	0,3	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.14	Подготовка к сдаче экзамена /Экзамен/	2	8,7	ОПК-5.3 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить доклад, выполнить контрольную работу, ответить на тесты. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы к экзамену:

1. Основные признаки и понятия науки.
2. Сущность научных исследований и основные формы научных исследований.
3. Основные системные признаки научного исследования.
4. Сущность и назначение функционирования научных школ.
5. Понятие и основные функции методологии научного исследования.
6. Общенаучная методология.
7. Конкретно-научная методология.
8. Выбор и постановка научных проблем
9. Разработка и решение научных проблем
10. Классификация научных проблем
11. Методы эмпирического исследования: наблюдение
12. Методы эмпирического исследования: эксперимент

13. Методы эмпирического исследования: измерения
14. Гипотеза как форма научного познания
15. Гипотетико-дедуктивный метод
16. Математическая гипотеза
17. Требования, предъявляемые к научным гипотезам
18. Методологические и эвристические принципы построения гипотез
19. Методы проверки и подтверждения гипотез
20. Логико-гносеологический анализ понятия «научный закон»
21. Эмпирические и теоретические законы
22. Динамические и статистические законы
23. Роль законов в научном объяснении и предсказании
24. Основные типы научных теорий
25. Цель, структура и функция теории
26. Гипотетико-дедуктивный метод построения теории
27. Аксиоматический способ построения теории
28. Математизация теоретического знания
29. Постановка и разработка научных проблем.
30. Средства научного исследования: материальные, информационные, математические, логические, языковые.
31. Основные требования к содержанию научного труда.
32. Этапы комплексного исследования.
33. Документы, определяющие содержание, направленность и методику исследовательского поиска.
34. Научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования. Их характеристика, взаимосвязь и взаимозависимость
35. Характеристика научно-исследовательской деятельности
36. Специфика и структура теоретического познания
37. Методологический аппарат исследования и особенности его оформления
38. Основные различия между прикладными и фундаментальными исследованиями.
39. Особенности оформления целей и задач исследования
40. Наука как традиция
41. Методология и метод. Критерии и нормы научного исследования.
42. Обыденное и научное познание.
43. Методы научного познания. Методы анализа научного открытия и исследования.
44. Общие закономерности развития науки.
45. Эволюция подходов к анализу науки.
46. Научные картины мира.
47. Научные революции и смена типов научной рациональности.
48. Специфика естественных наук.
49. Специфика технических наук
50. Предпосылки возникновения и постановки проблем.
51. Разработка и решение научных проблем.
52. Решение проблем как показатель прогресса науки.
53. Требования, предъявляемые к научным гипотезам.
54. Методологические принципы построения теорий.
55. Эвристические принципы построения теорий.
56. Проблемы подтверждения и опровержения теорий.
57. Методы и модели научного объяснения. Методы и функции понимания.
58. Характерные особенности системного метода исследования.
59. Гипотетико-дедуктивный метод.
60. Абдукция и объяснительные гипотезы.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

1. Формирование необходимых умений и навыков проведения анкетирования.
2. Специфика проведения опроса в научных исследованиях.
3. Беседа как исследовательский прием. Стратегия и тактика проведения беседы.
4. Искусство задавать вопросы.
5. Проблема установления доверительных отношений.
6. Надежность информации, сообщаемой респондентом.
7. Применение наблюдения в разных видах исследования.
8. Документальные источники как объект изучения.
9. Проблема надежности и валидности тестовых методик.
10. Качественная и количественная информация, и работа с ними.
11. Методы статистического описания данных.
12. Методы графического представления данных.
13. Корреляционный анализ и сферы его применения.
14. Сущность, структура и функции познания.
15. Методология, принципы и методы исследования.
16. Структура проведения исследования.
17. Соотношение диагностирования и научного исследования.
18. Теоретические методы исследования.
19. Методика проведения наблюдения.
20. Методики проведения разных видов опросов.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практические задания, комплект тестов, темы докладов, тесты, вопросы к экзамену.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://elibrary.ru/book/103146
Л1.2	Пустынникова, Е. В.	Методология научного исследования: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/71569.html
Л1.3	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Новиков, А. М., Новиков, Д. А.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Либроком, 2010	http://www.iprbookshop.ru/8500.html
Л2.2	Овчаров А. О., Овчарова Т.Н.	Методология научного исследования: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=544777

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ, Каф. "Экономика"; сост.: А.Г. Сапожникова, О.Е. Иванова	Методические рекомендации для практической и самостоятельной работы по дисциплине «Развитие систем менеджмента качества» для магистрантов по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-prakticheskoy-i-samostoyatelnoy-raboty-po-discipline-razvitiye-sistem-menedzha-kachestva-dlya-magistrantov-po-napravleniyu-podgotovki-38.04.03-upravlenie-personalom
ЛЗ.2	Полатайко, С. В., Левит, Г. С., Львов, А. А.	Философия и методология научного познания: учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014	http://www.iprbookshop.ru/67832.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебник / Н.А. Слесаренко [и др.] ; под ред. Н.А. Слесаренко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 268 с.			
Э2	Пустынникова, Е. В. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Пустынникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 126 с.			
Э3	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. И. Пещеров, О. Н. Слоботчиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Институт мировых цивилизаций, 2017. — 312 с.			
Э4	Новиков, А. М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с.			
Э5	Методология научного исследования: Учебник / Овчаров А. О., Овчарова Т. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.			
Э6	Полатайко, С. В. Философия и методология научного познания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С. В. Полатайко, Г. С. Левит, А. А. Львов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014. — 36 с.			
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на-Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные); демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий);
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

История и методология науки
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план zm4304014-20-1ТИС.plx
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация **магистр**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 8
самостоятельная работа 132
часов на контроль 3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	132	132	132	132
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Фурсов В.А. _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

История и методология науки

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8.

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью изучения дисциплины «История и методология науки» является выработка у магистров представления об основных методах научного познания, их месте в духовной деятельности эпохи, формирование принципов использования этих методов в учебной и научной работе, рассмотрение общих закономерности возникновения и развития науки, показать соотношение гносеологических и ценностных подходов в прогрессе научного знания, роли гипотезы, фактов и интерпретаций в структуре научного исследования.
1.2	Основные задачи дисциплины «История и методология науки» обусловлены целью ее изучения и определены следующим образом:
1.3	– выявить наиболее важные аспекты истории и методологии науки; указать роль методологии в процессах синтеза знаний различной природы.
1.4	– дать представление об эволюции науки как самостоятельного вида духовной деятельности.
1.5	– охарактеризовать основные периоды в развитии науки.
1.6	– определить место науки в культуре и показать основные моменты философского осмысления науки в социокультурном аспекте.
1.7	– раскрыть вопросы, связанные с обсуждением природы научного знания и проблемы идеалов и критерии научности знания.
1.8	– представить структуру научного знания и описать его основные элементы.
1.9	– составить общее представление о школах и направлениях методологии XX в., включая анализ развития методологических традиций в СССР и России.
1.10	– изложить особенности применения современной методологии в естественных, технических и социально-гуманитарных науках.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Компьютерные технологии в научной деятельности	
2.1.2	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Преддипломная практика	
2.2.2	Методология научного исследования	
2.2.3	Педагогика высшей школы	
2.2.4	Педагогическая практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-5.1: Анализирует характеристики социально-исторического, этического и философского аспектов разнообразия общества

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания истории развития научного познания в историческом и философском аспекте
Уровень 2	общие, но не структурированные знания истории развития научного познания в историческом и философском аспекте
Уровень 3	сформированные знания истории развития научного познания в историческом и философском аспекте

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать методологические принципы науки опираясь на знания его исторического развития
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать методологические принципы науки опираясь на знания его исторического развития
Уровень 3	сформированные умения анализировать методологические принципы науки опираясь на знания его исторического развития

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки проводить исторический анализ развития научных исследований
Уровень 2	частично освоенные навыки проводить исторический анализ развития научных исследований
Уровень 3	сформированные навыки проводить исторический анализ развития научных исследований

УК-5.2: Различает проявления межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском концептах

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания разнообразия общественных формаций в социально-историческом, этическом и философском аспектах
Уровень 2	общие, но не структурированные знания разнообразия общественных формаций в социально-историческом, этическом и философском аспектах
Уровень 3	сформированные знания разнообразия общественных формаций в социально-историческом, этическом и философском аспектах
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения учитывать межкультурное разнообразие общества при проведении научных изысканий
Уровень 2	частично освоенные умения учитывать межкультурное разнообразие общества при проведении научных изысканий
Уровень 3	сформированные умения учитывать межкультурное разнообразие общества при проведении научных изысканий
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения научных исследований в заданных условиях
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения научных исследований в заданных условиях
Уровень 3	сформированные навыки проведения научных исследований в заданных условиях

УК-5.3: Владеет навыками анализа культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методологических аспектов проведения научных исследований в различных социально-экономических, этических и философских аспектах
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методологических аспектов проведения научных исследований в различных социально-экономических, этических и философских аспектах
Уровень 3	сформированные знания методологических аспектов проведения научных исследований в различных социально-экономических, этических и философских аспектах
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять методы и методические инструменты в научных исследованиях
Уровень 2	частично освоенные умения применять методы и методические инструменты в научных исследованиях
Уровень 3	сформированные умения применять методы и методические инструменты в научных исследованиях
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения в научных исследованиях различных методов и методик
Уровень 2	частично освоенные навыки применения в научных исследованиях различных методов и методик
Уровень 3	сформированные навыки применения в научных исследованиях различных методов и методик

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	целостную систему научных знаний об окружающем мире, теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных достижений, сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать знания об окружающей действительности, теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук, анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных, основные
3.3	Владеть:
3.3.1	владения системой научных знаний и ориентацией в ценностях бытия, жизни, культуры, навыками организации к участию в общественно-политической жизни, методами пропаганды научных достижений, основными требованиями информационной безопасности, защиты государственной тайны, навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						

1.1	Феномен науки. Основные формы бытия науки /Лек/	1	0	УК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	История техники – составная часть истории человечества /Пр/	1	0	УК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Феномен науки. Основные формы бытия науки /Ср/	1	22	УК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Возникновение науки и стадии ее развития /Лек/	1	0	УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Понятие методологии научного исследования /Пр/	1	0	УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Возникновение науки и стадии ее развития /Ср/	1	16	УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Формы научного знания /Лек/	1	1	УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Эмпирический и теоретический уровни познания: методологические аспекты их взаимодействия /Ср/	1	16	УК-5.1 УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Методы эмпирического познания /Лек/	1	0	УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	Общенаучная методология /Пр/	1	1	УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.11	Методы эмпирического познания /Ср/	1	12	УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.12	Методы теоретического познания /Лек/	1	1	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	Учет законов логики в научном исследовании /Пр/	1	1	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	Методы теоретического познания /Ср/	1	22	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Общенаучные методы /Лек/	1	1	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.16	Основные этапы научного исследования /Пр/	1	1	УК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	

1.17	Общенаучные методы /Ср/	1	22	УК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.18	Эвристические методы /Лек/	1	1	УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.19	Написание и оформление научных работ /Пр/	1	1	УК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.20	Эвристические методы /Ср/	1	22	УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.21	Подготовка к зачету /ИКР/	1	0,2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.22	Сдача зачета /ЗачётСОц/	1	3,8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Научная рациональность.
2. Специфика науки.
3. Функции науки в культуре.
4. Критерии научности.
5. Наука как социальный институт.
6. Наука как генерация нового знания.
7. Позитивистские и постпозитивистские концепции в методологии науки.
8. Преднаука и наука. Основные способы порождения знаний.
9. Становление первых форм теоретической науки.
10. Развитие теоретического знания в средневековье.
11. Становление опытной науки в новoeвропейской культуре.
12. Формирование науки как профессиональной деятельности. Возникновение дисциплинарно-организованной науки.
13. Научный факт и данные наблюдения.
14. Характерные черты научных фактов.
15. Выбор, постановка и решение научных проблем.
16. Классификация научных проблем.
17. Научная гипотеза как форма научного знания.
18. Требования к выдвижению гипотез.
19. Функции и виды гипотез.
20. Основные этапы в развитии гипотез.
21. Научный закон и его основные черты.
22. Классификация законов.
23. Научная теория, требования к научным теориям.
24. Функции теории.
25. Структура теории.
26. Типы научных теорий.
27. Эмпирический и теоретический уровни научного познания.
28. Наблюдение, требования к научному наблюдению.
29. Виды наблюдений.
30. Эксперимент, его структура и функции в научном исследовании.
31. Основные типы экспериментов.
32. Планирование, построение и контроль эксперимента.
33. Процедура измерения, история формирования.
34. Правила и требования к измерению.
35. Сравнение и аналогия.
36. Идеализация
37. Мысленный эксперимент.

38. Функции и типы мысленных экспериментов.
39. Формализация.
40. Аксиоматизация.
41. Абстрагирование.
42. Моделирование.
43. Классификация моделей.
44. Анализ и синтез.
45. Индукция, типы индуктивных выводов.
46. Дедукция, зарождение дедуктивного метода.
47. Гипотетико-дедуктивный метод.
48. Эвристические методы. Метод «мозгового штурма».
49. Эвристические методы. Метод эвристических вопросов.
50. Эвристические методы. Метод многомерных матриц.
51. Эвристические методы. Метод свободных ассоциаций.
52. Эвристические методы. Метод инверсии.
53. Эвристические методы. Метод эмпатии (метод личной аналогии).
54. Эвристические методы. Метод синектики.
55. Эвристические методы. Метод организованных стратегий.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

1. Наука в социальной системе и социальной истории. Социальные функции науки.
2. Принципы реконструктивной истории науки. Основные исторические этапы развития знания.
3. Сущность знания, типы знания. Критерии типологизации знания.
4. Донаучное знание, его особенности.
5. Донаучные знания древних восточных цивилизаций.
6. Особенности познавательной практики и функционирования знания в рамках древних восточных цивилизаций.
7. Развитие знания в рамках античной цивилизации; условия и предпосылки.
8. Особенности познавательной практики Древней Греции; возникновение элементов эллинистической науки (математики, астрономии, механики, медицины).
9. Роль натурфилософии в развитии знания в эпоху античности. Энциклопедическая система Аристотеля.
10. Гипотетико-дедуктивный метод в эллинистической науке.
11. Особенности развития знания в средние века. Структура средневекового знания.
12. Роль философии в развитии средневекового знания. Формирование концептуального мышления. Развитие логики.
13. Трансформация средневековья; роль технического знания в процессах трансформации.
14. Роль арабской цивилизации в развитии знания в средние века.
15. Возникновение институтов образования и науки в средневековой Европе.
16. Университет в культуре средневековой Европы.
17. Естественнонаучное познание в средние века. Идеи и творчество Р. Бэкона.
18. Мировоззренческая революция эпохи Возрождения.
19. Основные принципы познавательной практики эпохи Возрождения. Диалектика Н. Кузанского, пантеизм Дж. Бруно.
20. Предпосылки к зарождению эмпирического естествознания в Новое время.
21. Галилей, его роль в развитии науки и методов научного познания. Резолютивно-компаративный метод Галилея
22. Ньютон, его роль в развитии науки. Методологические идеи и принципы Ньютона.
23. Роль философии Нового времени в формировании и развитии научного метода познания.
24. Формирование классического естествознания; его механистический характер.
25. Ньютонианская картина мира. Сущность, структура и типология научной картины мира.
26. Возникновение технических и социальных наук как этапы в развитии знания (и истории науки).
27. Формирование дисциплинарной структуры науки.

28. Кризис классической науки – истоки, причины и этапы его преодоления.
29. Становление неклассической науки; ее научная картина мира.
30. Особенности развития науки в 20 в.; междисциплинарный синтез знания.
31. Условия и предпосылки возникновения постнеклассической науки; ее научная картина мира.
32. История науки как смена объектного мира науки, типов научной рациональности и научных картин мира. Научные революции и их типология.
33. Человекообразность как принцип постнеклассической науки.
34. Метод. Методология науки: основные понятия (идея, принцип, норма, правило).
35. Основные этапы развития методологии науки.
36. Методология науки как элемент логики. Методологические идеи Канта.
37. Методологические идеи неокантианства.
38. Роль философии позитивизма в развитии методологии науки; идеи Конта и Спенсера.
39. Эмпириокритицизм: методологические идеи Маха и Авенариуса. Конвенционализм.
40. Методологические идеи неопозитивизма.
41. Стандартная концепция науки.
42. Принципы верификации и фальсификации; их асимметричность. Джастификационизм.
43. Методологические идеи постпозитивизма.
44. Основные направления современной методологии научного познания (науки)
45. Познание как форма отношения к реальной действительности; структура общего познания.
46. Научное познание как вид деятельности. Структура научного познания.
47. Роль абстрагирования в научном познании. Абстрактный объект, свойства, типы.
48. Идеализация, ее роль в научном познании.
49. Теоретическая схема объекта познания.
50. Эмпирическое познание, сущность и методы.
51. Теоретическое познание, сущность и методы.
52. Строение научного знания. Основные типы научного знания. Элементы (формы существования) научного знания.
53. Научный факт: сущность, типология. Теоретическая нагруженность факта. Тезис Дюгема-Куайна.
54. Проблема как форма существования научного знания.
55. Гипотеза как форма научного знания и способ познания.
56. Закон, сущность и типология закона.
57. Научная теория: сущность, структура, типология.
58. Функции научной теории, требования к ней.
59. Теория как основная методологическая единица. Проблема демаркации научного знания (научной теории). Тезис Гемпеля.
60. Закономерности роста научного знания: основные концепции (модели).
61. Модель куммулятивного роста научного знания Поппера.
62. Модель парадигмальных сдвигов в науке Куна.
63. Модель научно-исследовательских программ Лакатоса.
64. Эволюционная модель роста научного знания (Тулмин).
65. Модель революционных эпистемологий (Фейерабенд).
66. Модель фазовых переходов (Эзер).
67. Общие закономерности развития науки.
68. Основания науки. Идеалы и нормы науки.
69. Языки науки. Логика науки. Философские основания науки.
70. Проблема истины в научном познании. Концепции истины.

5.3. Фонд оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

5.4. Перечень видов оценочных средств

1. Вопросы для подготовки к зачету
2. Вопросы для текущего контроля
3. Вопросы для самоконтроля
4. Тестовые задания

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Моисеева, И. Ю.	История и методология науки. Часть 1: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/61362.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Моисеева, И. Ю.	История и методология науки. Часть 2: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71278.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Горохов, В. Г.	Технические науки. История и теория (история науки с философской точки зрения): монография	Москва: Логос, 2013	http://www.iprbookshop.ru/51643.html
Л2.2	Гусева Е. А., Леонов В. Е.	Философия и история науки: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014	http://znanium.com/go.php?id=459826

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Крянев, Ю. В. История и философия науки (Философия науки): Учеб. пособие / Ю.В.Крянев, Н.П.Волкова и др.; Под ред. Л.Е.Моториной, Ю.В.Крянева - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 416 с. - Режим доступа: http://znanium.com/			
Э2	Старжинский В. П. Методология науки и инновационная деятельность: Пособие для аспирантов, магистрантов и соискателей / В.П.Старжинский, В.В.Цепкало - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2013 - 327с. - Режим доступа: http://znanium.com/			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	1. ЭБС IPRbooks www.iprbookshop.ru
6.3.2.2	2. ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com
6.3.2.3	3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
6.3.2.4	4. ЭБС elibrary.ru www.elibrary.ru
6.3.2.5	5. БД Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ www.library.mstu.edu.ru
6.3.2.6	6. ЭБС «Гребенников» http://grebennicon.ru
6.3.2.7	7. ЭБС BOOK.RU https://www.book.ru
6.3.2.8	8. «КонсультантПлюс - Ставропольский край». http://www.consultant.ru .

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций

7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	
7.9	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы студентов.

Форма контроля по итогам изучения дисциплины – зачет. В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы студентов).

В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах.

Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на текущий и промежуточный контроль, не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно.

Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объему учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме зачета и является формой оценки качества освоения обучающимися образовательной программы по дисциплине.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Педагогика высшей школы
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: зачеты 2
в том числе:		
аудиторные занятия	10	
самостоятельная работа	58	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
Итого ауд.	10	10	10	10
Сам. работа	58	58	58	58
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

д.э.н, профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Педагогика высшей школы

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целями освоения дисциплины являются:
1.2	- формирование у студентов готовности к осуществлению профессиональной педагогической деятельности в сфере высшего образования;
1.3	- формирование и развитие общепрофессиональных компетенций в области высшего образования для успешного решения профессиональных задач.
1.4	Задачи курса:
1.5	• формирование профессионального мышления, развитие системы ценностей, смысловой и мотивационной сфер личности, направленных на гуманизацию образования в высшей школе;
1.6	• приобретение опыта анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности преподавателя высшей школы;
1.7	• приобретение опыта по реализации основных образовательных программ и учебных планов высшего профессионального образования на уровне, отвечающем федеральным государственным образовательным стандартам;
1.8	• проведение исследований частных и общих проблем высшего профессионального образования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Педагогическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-7.1: Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания основ обучения в высшей школе; форм, методов, образовательных технологий и специфики профессионально-педагогической деятельности преподавателя вуза
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основ обучения в высшей школе; форм, методов, образовательных технологий и специфики профессионально-педагогической деятельности преподавателя вуза
Уровень 3	сформированные знания основ обучения в высшей школе; форм, методов, образовательных технологий и специфики профессионально-педагогической деятельности преподавателя вуза
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные умения осуществлять педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки осуществления педагогической деятельности в высшем учебном заведении
Уровень 2	частично сформированные навыки осуществления педагогической деятельности в высшем учебном заведении
Уровень 3	сформированные навыки осуществления педагогической деятельности в высшем учебном заведении

ОПК-7.2: Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания принципов и методов разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования

Уровень 2	общие, но не структурированные знания принципов и методов разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Уровень 3	сформированные знания принципов и методов разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Уровень 2	частично освоенные умения разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Уровень 3	сформированные умения разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Уровень 2	частично сформированные навыки разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования
Уровень 3	сформированные навыки разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования

ОПК-7.3: Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методов диагностики и контроля качества образования в вузе
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов диагностики и контроля качества образования в вузе
Уровень 3	сформированные знания методов диагностики и контроля качества образования в вузе
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения диагностировать и контролировать качество образования в вузе
Уровень 2	частично освоенные умения диагностировать и контролировать качество образования в вузе
Уровень 3	сформированные умения диагностировать и контролировать качество образования в вузе
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки диагностики и контроля качества образования в вузе
Уровень 2	частично сформированные навыки диагностики и контроля качества образования в вузе
Уровень 3	сформированные навыки диагностики и контроля качества образования в вузе

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основы обучения в высшей школе;
3.1.2	- формы, методы, образовательные технологии и специфику профессионально-педагогической деятельности преподавателя вуза;
3.1.3	- принципы и методы разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования;
3.1.4	- методы диагностики и контроля качества образования в вузе.
3.2	Уметь:
3.2.1	- реализовывать программы дисциплин (модулей), используя разнообразные методы, формы и технологии обучения в вузе;
3.2.2	- помогать выстраивать индивидуальную образовательную траекторию обучающегося;
3.2.3	- уметь анализировать, систематизировать и обобщать собственные достижения и учитывать возможности образовательной среды для обеспечения качества образования.
3.3	Владеть:
3.3.1	- формами и методами проведения занятий в высшей школе;
3.3.2	- традиционными и интерактивными образовательными технологиями;
3.3.3	- принципами отбора материала для учебного занятия;
3.3.4	- способами организации самостоятельной учебной деятельности студентов;
3.3.5	- средствами педагогической коммуникации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
-------------	-------------------------------------------	----------------	-------	-------------	------------	--------------	------------

	Раздел 1. Теоретические основы Дидактическая процесса обучения в представлении высшей школе						
1.1	Основы педагогики высшей школы: истоки и перспективы развития высшей школы /Лек/	2	1	ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.2	Основы педагогики высшей школы: истоки и перспективы развития высшей школы /Пр/	2	1	ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.3	Основы педагогики высшей школы: истоки и перспективы развития высшей школы /Ср/	2	12	ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.4	Дидактика, ее становление и развитие /Лек/	2	1	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.5	Дидактика, ее становление и развитие /Пр/	2	1	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.6	Дидактика, ее становление и развитие /Ср/	2	12	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.7	Основные принципы педагогики высшей школы /Лек/	2	1	ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.8	Основные принципы педагогики высшей школы /Пр/	2	2	ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.9	Процесс и мотивация учебной деятельности /Пр/	2	2	ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.10	Основные принципы педагогики высшей школы /Ср/	2	22	ОПК-7.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.11	Процесс и мотивация учебной деятельности /Лек/	2	1	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	

1.12	Процесс и мотивация учебной деятельности /Пр/	2	0	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.13	Подготовка и защита докладов /Ср/	2	12	ОПК-7.1 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э7	0	
1.14	Подготовка к зачету /Зачёт/	2	3,8	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.15	Сдача зачета по дисциплине /ИКР/	2	0,2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

Вопросы к зачету:

- 1 Педагогика высшей школы в структуре педагогических наук Ее предмет и задачи. Истоки и основные этапы становления высшей школы России.
- 2 Дидактика как отрасль педагогики. Категории и основные принципы дидактики высшей школы. Объект и задачи дидактики.
- 3 Принципы обучения. Принцип целенаправленности и научности обучения в высшей школе. Специфика принципов обучения в высшей школе.
- 4 Структура и особенности учебного процесса в высшей школе. Задача образования, воспитания и развития личности студента высшей школы.
- 5 Показатели качества обучения в высшей школе. Цели, содержание и организация учебного процесса в высшей школе.
- 6 Федеральные государственные стандарты образования и их функции.
- 7 Технология и методика обучения с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных.
- 8 Содержание и структура образовательной технологии. Основные этапы развития технологий обучения.
- 9 Традиционное и инновационное обучение: сравнительный анализ, учет социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных студентов
- 10 Дидактические возможности новых информационных технологий. Критерии эффективности технологий обучения.
- 11 Традиционные формы и методы обучения в высшей школе.
- 12 Кредитно-модульная и модульно рейтинговая технологии обучения педагогические инновации.
- 13 Психолого-педагогическая сущность интерактивных методов обучения.
- 14 Педагогический контроль в высших учебных заведениях и основные формы его осуществления. Задачи, функции и виды педагогического контроля.
- 15 Формы и методы контроля знаний студентов.
- 16 Психолого-педагогические особенности организации самостоятельной работы студентов. Виды самостоятельной работы студентов.
- 17 Учет типологических особенностей студентов в учебно-воспитательном процессе вуза.
- 18 Психолого-педагогические требования к преподавателю высшей школы. Структура профессиональной деятельности преподавателя. Профессиональные и личностные качества преподавателя. Профессиональные деформации в педагогической деятельности. Педагогическая культура преподавателя вуза.
- 19 Слагаемые педагогической культуры.
- 20 Профессиональный стресс и профессиональное «выгорание» в педагогической деятельности. Способы предотвращения.
- 21 Теория целостного педагогического процесса.
- 22 Различные подходы к системно-структурному анализу педагогических объектов и явлений.
- 23 Генезис методов обучения. Инновационные методы.
- 24 Педагогическое моделирование и проектирование структуры педагогических объектов.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.
 Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.
 Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.
 Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.
 В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.
 Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

1. Общественные требования к формированию специалиста в современной высшей школе
2. Многоступенчатая система образования: сущность, структура и содержание.
3. Целеполагание в образовательных системах.
4. Непрерывное образование как социально-педагогическая проблема.
5. Проблема стандартов в образовании: состояние и пути их решения.
6. Проблема повышения качества высшего образования.
7. Характеристика современной студенческой молодежи как объекта и субъекта образования и воспитания.
8. Учебные заведения нового типа: поиски и решения.
9. Процесс обучения студентов как целостная система.
10. Содержание высшего образования, пути и способы его постоянного обновления.
11. Дидактические средства обучения студентов в высшей школе.
12. Формирование познавательной самостоятельности студентов в процессе обучения.
13. Система принципов обучения студентов в дидактике высшей школы.
14. Лекция как основная форма организации обучения в высшей школе.
15. Педагогические основы организации семинарских и практических занятий в высшей школе.
16. Самостоятельная работа студентов: сущность и содержание.
17. Модульное обучение и принципы его организации.
18. Контроль в системе высшего образования: функции, виды, формы.
19. Рейтинговая система контроля учебно-познавательной деятельности студентов.
20. Активные методы обучения в высшей школе.
21. Самореализация студентов в процессе учебной деятельности
22. Воспитание у студентов ответственного отношения к учению.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=546123
Л1.2	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=962105
Л1.3	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/go.php?id=986761

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кручинин В. А., Комарова Н. Ф.	Психология и педагогика высшей школы: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет (ННГАСУ), 2013	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=427474
Л2.2	Солодова Г. Г.	Психология и педагогика высшей школы: электронное учебное пособие: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481633

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Митина Н. Г.	Учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Педагогика высшей школы»: учебно-методический комплекс	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2018	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494347

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Педагогика высшей школы: Учебник / Околелов О.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с.			
Э2	Педагогика высшей школы : учебник / О.П. Околелов. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 187 с.			
Э3	Педагогика высшей школы : учебник / О.П. Околелов. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 187 с.			
Э4	Солодова, Г.Г. Психология и педагогика высшей школы : электронное учебное пособие / Г.Г. Солодова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет», Институт образования, Межвузовская кафедра общей и вузовской педагогики. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. - 55 с.			
Э5	Кручинин, В.А. Психология и педагогика высшей школы : учебно-методическое пособие / В.А. Кручинин, Н.Ф. Комарова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет». - Нижний Новгород : ННГАСУ, 2013. - Ч. 1. - 197 с.			
Э6	Митина, Н.Г. Учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Педагогика высшей школы» / Н.Г. Митина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 66 с.			
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на-Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные));
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Философия и методология сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Общеобразовательные дисциплины
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	магистр
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	12
самостоятельная работа	87
часов на контроль	8,7

Виды контроля на курсах:
экзамены 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	87	87	87	87
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.филос.н., декан МТФ, С.В. Гринева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Ставрополь-Авто» , Леишков Дмитрий Николаевич _____

Технический лидер, локальный инструктор по обучению персонала ООО «Ставрополь-Авто», Савватеев Игорь Григорьевич _____

Рабочая программа дисциплины

Философия и методология сервиса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2022 уч.г.

Зав. кафедрой к.филос.н., доц. В.Л. Кудашина

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2021 г. № ____

Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2022 г. № ____

Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Общеобразовательные дисциплины

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой к.филол.н., доц. В.Л. Кудашина

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью дисциплины является развитие у обучающихся основ фундаментальных знаний, формирование потребности философской оценки научных фактов и социально-экономических явлений в сфере сервисной деятельности. Задачи дисциплины:
1.2	формирование у студентов системного представления о мире, месте человека и его потребностей в мире;
1.3	формирование философского мировоззрения и мироощущения применительно к сфере профессиональной деятельности;
1.4	формирование навыков применения методов научного исследования в сфере профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Магистрант должен обладать основополагающими элементами научного знания методологического, системообразующего и мировоззренческого характера, знать ключевые теории, идеи, понятия, факты, методы, универсальные свойства, относящиеся к отдельным отраслям человекознания. Владеть личностными универсальными учебными действиями, регулятивными, познавательными и коммуникативными действиями. Необходимо знание базовых способов и принципов познавательной и исследовательской деятельности.
2.1.2	Научно-исследовательская работа
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Методология научного исследования

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-4.1: Применяет теоретические основы коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философии и методологии науки; функции и особенности философии и методологии сервиса; принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития сферы сервиса; основы современных коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уровень 2	общие, не структурированные знания: понятийно-терминологический аппарат философии и методологии науки; функции и особенности философии и методологии сервиса; принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития сферы сервиса; основы современных коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уровень 3	сформированные системные знания: понятийно-терминологический аппарат философии и методологии науки; функции и особенности философии и методологии сервиса; принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития сферы сервиса; основы современных коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников; формулировать основную идею, выраженную в информации; выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов; использовать современные коммутационные технологии в сфере сервиса для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уровень 2	частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников; формулировать основную идею, выраженную в информации; выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов; использовать современные коммутационные технологии в сфере сервиса для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уровень 3	сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском

	контекстах; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников; формулировать основную идею, выраженную в информации; выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов; использовать современные коммуникативные технологии в сфере сервиса для успешного академического и профессионального взаимодействия
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированными навыками и опытом анализа основных философских и научных тенденций, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников; навыками работы в коллективе с применением современных коммуникативных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уровень 2	частично сформированными навыками и опытом анализа основных философских и научных тенденций, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников; навыками работы в коллективе с применением современных коммуникативных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия
Уровень 3	сформированными навыками и опытом анализа основных философских и научных тенденций, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников; навыками работы в коллективе с применением современных коммуникативных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные проблемы и теории философии, содержание современных философских дискуссий по проблемам общества потребления;
3.1.2	основные формы фиксации и преобразования знания в области научных исследований сервисных процессов;
3.1.3	роль науки в разработке и планировании сервисных процессов
3.2	Уметь:
3.2.1	формировать и аргументированно отстаивать собственную позицию по различным проблемам философии сервиса;
3.2.2	использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных тенденций, фактов и явлений в сфере сервиса
3.3	Владеть:
3.3.1	приемами ведения дискуссии, полемики, диалога по проблемам общественного и мировоззренческого характера в области профессиональных интересов;
3.3.2	навыками применения методов научного исследования в сфере профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Место сервисной деятельности в системе социального развития						
1.1	Сущность, роль и история сервисной деятельности. /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
1.2	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг /Пр/	1	2	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	

1.3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. /Ср/	1	20	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
1.4	Место сервисной деятельности в системе социального развития /Пр/	1	2	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
Раздел 2. Философия человеческих потребностей							
2.1	Философия человеческих потребностей /Пр/	1	2	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
2.2	Человеческие потребности как объект философского анализа /Ср/	1	20	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
2.3	Философия человеческих потребностей /Ср/	1	22	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
Раздел 3. Методология сервисной деятельности							
3.1	Методы анализа потребностей и потребителей. /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
3.2	Анализ потребностей и потребителей /Пр/	1	2	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
3.3	Методология сервисной деятельности /Ср/	1	25	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	

3.4	Подготовка к экзамену. /Экзамен/	1	8,7	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	
3.5	Прием экзамена. /ИКР/	1	0,3	УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Наука в истории цивилизации и общества.
2. Научное и вненаучное знание. Уровни взаимодействия философии и науки.
3. Основные этапы развития философии науки как самостоятельной дисциплины. Взаимосвязь науковедения и философии науки.
4. Наука как социальный и культурный институт.
5. Современная философия науки как изучение общих закономерностей научного познания в его историческом развитии и изменяющемся социокультурном контексте.
6. Формирование науки как профессиональной деятельности.
7. Возникновение и развитие дисциплинарно организованной науки.
8. Перечень научных отраслей в соответствии с предметом познания.
9. Современные процессы дифференциации и интеграции наук.
10. Становление социальных и гуманитарных наук.
11. Многообразие типов научного знания.
12. Особенности эмпирического и теоретического языка науки.
13. Основания науки.
14. Научная картина мира. Исторические формы научной картины мира.
15. Логика и методология науки.
16. Методы научного познания и их классификация.
17. Понятие и сущность сервисной деятельности.
18. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии общества.
19. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
20. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
21. Классификация потребностей.
22. Потребности в ракурсе образа жизни.
23. Формирование потребностей.
24. Классификация видов услуг.
25. Виды и формы сервисной деятельности.
26. Характеристика основных видов сервисных услуг.
28. Модели анализа потребностей, теории и типы потребностей.
29. Модели анализа потребителей.
30. Методология сервисной деятельности.

5.2. Темы письменных работ

1. Сервисная деятельность как социальный феномен.
2. Возникновение сервисной деятельности как результат формирования нового типа общественных отношений.
3. Роль сервиса в процессе становления информационной цивилизации.
4. Общество потребления как социальный феномен.
5. Потребности и смысл жизни.
6. Процесс формирования потребностей.
7. Основные методологические подходы к анализу процесса сервисной деятельности.
8. Основные теории потребностей.
9. Методы анализа потребностей и их применение в профессиональной деятельности.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов (оценочных средств) по дисциплине прилагается.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тестовые задания; задания к тексту; практические задания; логические задачи; вопросы к экзамену

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Новиков, Д. А.	Методология управления: учебное пособие	Москва: Либроком, 2011	http://www.iprbookshop.ru/8530.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Буйленко, В. Ф.	Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007	http://www.iprbookshop.ru/9585.html
Л2.2	Манюхин, И. С.	Сервисная деятельность: конспект лекций	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/29794.html
Л2.3	Кашеев, С. И.	Философия: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79689.html
Л2.4	Светлов, В. А.	История философии в схемах и комментариях: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79785.html
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Л.Г. Бабахова, Л.О. Пазина, Е.И. Седов, Н.И. Колоскова, С.Н. Яременко, Т.А. Бондаренко, Т.Л. Кончанин, Ш.И. Аганасова, М.А. Орлова, Е.Г. Курова, Л.Д. Желдоченко	Философия: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/filosofiya
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Булгаков, С.Н. Философия хозяйства / С.Н. Булгаков. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 286 с. - ISBN 978-5-4475-0119-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=26483			
Э2	Новиков Д.А. Методология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2011. — 129 с. — 978-5-397-02308-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8530.html			
Э3	Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9585.html			

Э4	Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/29794.html
Э5	Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/29794.html
Э6	Стоцкая, Т. Г. Философские проблемы науки и техники : учебно-методическое пособие / Т. Г. Стоцкая, Р. О. Исаев. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 102 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111663.html
Э7	Быковская, Г. А. Философские проблемы науки : учебное пособие / Г. А. Быковская, С. В. Барышников. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 68 с. — ISBN 978-5-00032-474-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106456.html
Э8	Философия и методология науки : учебное пособие / М. В. Ромм, В. В. Вихман, М. Р. Мазурова [и др.] ; под редакцией В. В. Вихман. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-7782-4136-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99238.html
Э9	Степин, В. С. Философия и методология науки / В. С. Степин. — Москва : Академический проект, 2020. — 716 с. — ISBN 978-5-8291-3323-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110114.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows
6.3.1.2	Microsoft Office Word
6.3.1.3	Microsoft PowerPoint

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	http://www.philosoph.ru/
6.3.2.2	http://philosophy.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель, технические средства для представления учебной информации.
7.2	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций: специализированная мебель, компьютерная техника, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Планирование и организация времени, необходимого для освоения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса.

Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Следует осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему освоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками. Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Методические рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не только внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект должен содержать существенные положения – не следует стремиться записать дословно всю лекцию. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее.

Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные моменты. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и

с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения. Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор (список рекомендованной литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины). На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Вследствие недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу обучающихся, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо изучать материалы лекций, используя конспекты и учебные пособия. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Подобные моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на семинарском (практическом) занятии. В случае необходимости следует обращаться к преподавателю за консультацией. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начинать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции,

а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо

выучить и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы дисциплины, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и успешной подготовке к иным средствам текущего контроля и промежуточной аттестации. В процессе подготовки к практическим занятиям обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал вследствие лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Таким образом, успешная организация времени по освоению дисциплины во многом зависит от наличия у студента умения самоорганизовывать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. При этом алгоритм подготовки будет следующим: 1 этап – поиск в литературе теоретической информации на предложенные преподавателем вопросы; 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий; 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос; 4 этап – поиск примеров по данной проблематике (тестов, игр, упражнений и др.). В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость занятий, оценивается активность студентов на каждом занятии при обсуждении теоретических вопросов, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов, творческих заданий и презентаций, рефератов. Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования: 1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения; 2) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь; 3) обязательно выполнять все домашние задания; 4) проявлять активность на занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому обучающемуся.

Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обучающегося по изучению учебной дисциплины является важным условием освоения учебного материала и формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО. В процессе самостоятельной работы обучающийся развивает свои аналитические способности, навыки самоорганизации, вырабатывает привычку систематического чтения и работы с литературой. При этом своевременная самостоятельная работа обучающегося позволяет минимизировать затраты, в том числе и временные, по изучению учебного материала и добиваться прочного его усвоения. Важно понимать, что самостоятельная работа по изучению теоретического материала представляет собой достаточно сложный и напряженный труд. Вузовская практика позволяет выделить следующие формы самостоятельной работы обучающегося: формирование представления об основных понятиях и категориях, на которых базируется специальное знание; изучение научной и учебной литературы при подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации; сбор информации для выполнения учебных заданий, используя традиционные и современные источники (библиотечные фонды, ресурсы электронно-библиотечных систем, глобальные информационные сети); разработка теоретической концепции для выполнения учебных заданий на основе собранной информации, учитывая собственный социальный опыт; подготовка тезисов доклада или сообщения для участия в научных конференциях по актуальным проблемам. Исходными учебно-методическими документами в организации самостоятельной работы обучающегося являются рабочая программа учебной дисциплины, разработанная на кафедре в соответствии с действующим государственным образовательным стандартом, перечень учебных вопросов, научная и учебная литература, ключевые понятия и основные вопросы (проблемы), на которые необходимо обратить внимание в процессе самоподготовки.

Рекомендации по работе с литературой / подготовке реферата

Работу с литературой целесообразно начинать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий.

Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в

рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы. Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающийся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции. Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна. Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или иного задания. Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь: сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей; обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное; фиксировать основное содержание сообщений; формулировать устно и письменно основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы; готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада; работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом; пользоваться реферативными и справочными материалами; обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю; пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.); использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, словоописания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»; повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Управление качеством услуг и работ в сервисе рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Семенова Л.В. _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром», И.П. Ермолов _____

Начальник производства ООО «Экопром», М.П. Маршалкин _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством услуг и работ в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2024г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных компетенций специалиста в области качества, связанных с разработкой, исследованием и сопровождением систем управления качеством в организациях сферы услуг, формирование у обучающихся профессиональных знаний и навыков, необходимых при управлении сервисным обслуживанием объектов и систем транспортной инфраструктуры, как характерного примера больших систем, приобретение умений и навыков по управлению качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла.
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Системный анализ в сервисе	
2.1.2	Методы принятия управленческих решений	
2.1.3	Правовое обеспечение сервисной деятельности	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Управление интеллектуальной собственностью	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-2.1: Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления

Знать:

Уровень 1	основные понятия в области качества услуг и работ в сервисе
Уровень 2	основные модели качества услуг
Уровень 3	элементы стратегического управления сервисной деятельностью

Уметь:

Уровень 1	применять основные понятия в области качества на предприятии сервиса
Уровень 2	анализировать состояние внутренней среды сервисной организации
Уровень 3	применять методы стратегического управления в деятельности предприятия

Владеть:

Уровень 1	навыками проведения анализа в области качества услуг на предприятии
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ сервисного предприятия
Уровень 3	методами стратегического управления сервисной деятельностью

ОПК-2.3: Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания

Знать:

Уровень 1	Основы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 2	Принципы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 3	Систему осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Уметь:

Уровень 1	Реализовывать основы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 2	Реализовывать принципы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 3	Реализовывать систему осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Владеть:

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ОПК-2.4: Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

Знать:	
Уровень 1	основные понятия в области качества услуг
Уровень 2	основные понятия в области контроля качества услуг в сфере сервиса
Уровень 3	основные элементы стратегического контроля деятельности сервисных предприятий
Уметь:	
Уровень 1	применять методы оценки уровня качества
Уровень 2	применять методы контроля качества услуг предприятий сервиса
Уровень 3	применять элементы стратегического контроля деятельности сервисных предприятий
Владеть:	
Уровень 1	навыками применения методов оценки уровня качества
Уровень 2	навыками применения методов контроля качества услуг предприятий сервиса
Уровень 3	навыками проведения стратегического контроля деятельности сервисных предприятий

УК-2.2: Умеет организовать работы по управлению проектами на всех этапах жизненного цикла в сфере деятельности

Знать:	
Уровень 1	Частичные способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
Уровень 2	Способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
Уровень 3	Расширенный круг способов решения поставленных задач и ожидаемых результатов; предложенных способов с точки зрения соответствия цели проекта
Уметь:	
Уровень 1	Предлагать частичные способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта
Уровень 2	Предлагать способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; предложенные способы с точки зрения соответствия цели
Уровень 3	Предлагать расширенный круг способов решения поставленных задач и ожидаемых результатов; предложенных способов с точки зрения соответствия цели проекта
Владеть:	
Уровень 1	Навыками использования частичных способов решения поставленных задач и ожидаемых результатов; предложенных способов с точки зрения соответствия цели проекта
Уровень 2	Навыками использования расширенного круга способов решения поставленных задач и ожидаемых результатов; предложенных способов с точки зрения соответствия цели проекта
Уровень 3	Навыками использования расширенного круга способов решения поставленных задач и ожидаемых результатов; предложенных способов с точки зрения соответствия цели проекта

УК-2.3: Владеет навыками составления и организации работ по управлению проектами на всех этапах жизненного цикла в сфере деятельности

Знать:	
Уровень 1	этапы жизненного цикла услуг сервисного предприятия
Уровень 2	методику анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	положения современных моделей организации работ по управлению проектами сервисных услуг
Уметь:	
Уровень 1	анализировать этапы жизненного цикла услуг сервисного предприятия
Уровень 2	применять методику анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	применять современные модели организации работ по управлению проектами сервисных услуг
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения анализа этапов жизненного цикла услуг сервисного предприятия
Уровень 2	навыками применения методики анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	навыками составления и организации работ по управлению проектами в области качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные понятия в области качества услуг и работ в сервисе; методы управления процессом диагностики и проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания; основные элементы стратегического контроля деятельности сервисных предприятий; положения современных моделей организации работ по управлению проектами сервисных услуг
3.2	Уметь:
3.2.1	применять методы стратегического управления в деятельности предприятия; применять методы управления процессом диагностики и проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания; применять современные модели организации работ по управлению проектами сервисных услуг
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками проведения анализа в области качества услуг на предприятии; основными методами управления процессом диагностики и проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания; навыками улучшения качества процессов оказания услуг; навыками составления и организации работ по управлению проектами в области качества

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Качество как экономическая категория и объект управления в сфере сервиса /Лек/	2	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.2	Основные понятия квалиметрии /Ср/	2	4	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.3	Изучение Федеральных законов, регулирующих вопросы качества /Ср/	2	4	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.4	Изучение методики оценки уровня качества услуг и работ в сервисе /Пр/	2	2	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.5	Основные функции управления качеством услуг и работ в сервисе /Лек/	2	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.6	Разработка Политики в области качества /Ср/	2	5	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.7	Системы управления качеством /Лек/	2	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.3 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.8	Анализ систем управления качеством услуг и работ в сервисе /Пр/	2	2	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.9	Методы контроля качества услуг и работ в сервисе /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.10	Сертификация систем качества /Лек/	2	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	

1.11	Организация работ по сертификации систем качества на предприятии сервиса /Пр/	2	2	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.12	Разработка элементов системы менеджмента качества сервисного предприятия /Пр/	2	2	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.13	Экономические проблемы управления качеством услуг и работ на предприятии /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.14	Правовое обеспечение управления качеством /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.15	Конкурентоспособность и качество услуг на предприятии сервиса /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.16	Затраты предприятия на обеспечения качества оказываемых услуг и работ /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.17	Международные стандарты ИСО серии 9000 /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.18	Организация и проведение внутренней проверки системы качества на предприятии сервиса /Ср/	2	14	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.19	Подготовка к сдаче экзамена /Ср/	2	12	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
1.20	Консультация к экзамену /Экзамен/	2	8,7	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.21	Проведение экзамена /ИКР/	2	0,3	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции
6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества

17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Одноступенчатый план контроля качества продукции
27. Двухступенчатый плана контроля качества продукции
28. Международные стандарты ИСО серии 9000
29. Жизненный цикл продукции
30. Понятие о системе менеджмента качества
30. Принципы менеджмента качества
31. Сертификация систем качества
32. Процессный подход в СМК
33. Этапы оценки системы качества
34. Место и роль СМК в системе управления предприятием
35. Основные сведения о техническом регулировании
36. Роль стандартизации в обеспечении качества
37. Цели и принципы подтверждения соответствия
38. Обязательное подтверждение соответствия 39. Добровольное подтверждение соответствия
40. Основные принципы и функции стандартизации
41. Состав и содержание затрат на качество
42. Основные группы затрат на качество
42. Взаимосвязь затрат и уровня качества
43. Основные направления снижения затрат на качество
44. Понятие конкурентоспособности продукции
45. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции
46. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
47. Факторы маркетинговой активности предприятия
48. Роль качества в конкурентоспособности предприятия
49. Критерии качества услуг
50. Методы оценки качества услуг

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции
6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества
17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества
24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Одноступенчатый план контроля качества продукции
27. Двухступенчатый плана контроля качества продукции
28. Международные стандарты ИСО серии 9000
29. Жизненный цикл продукции

30. Понятие о системе менеджмента качества
30. Принципы менеджмента качества
31. Сертификация систем качества
32. Процессный подход в СМК
33. Этапы оценки системы качества
34. Место и роль СМК в системе управления предприятием
35. Основные сведения о техническом регулировании
36. Роль стандартизации в обеспечении качества
37. Цели и принципы подтверждения соответствия
38. Обязательное подтверждение соответствия 39. Добровольное подтверждение соответствия
40. Основные принципы и функции стандартизации
41. Состав и содержание затрат на качество
42. Основные группы затрат на качество
42. Взаимосвязь затрат и уровня качества
43. Основные направления снижения затрат на качество
44. Понятие конкурентоспособности продукции
45. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции
46. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
47. Факторы маркетинговой активности предприятия
48. Роль качества в конкурентоспособности предприятия
49. Критерии качества услуг
50. Методы оценки качества услуг

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов:

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции
6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества
17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества
24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Жизненный цикл продукции
27. Понятие о системе менеджмента качества
28. Принципы менеджмента качества
29. Сертификация систем качества
30. Взаимосвязь затрат и уровня качества

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к экзамену
 Вопросы для текущего контроля
 Вопросы для самоконтроля
 Тестовые задания

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Кузнецов Е.С.	Управление техническими системами: Учеб. пособие	М.: МАДИ(ТУ), 2001	
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Решетняк, Е. П.	Управление техническими системами: конспект лекций для студентов специальности «пищевая инженерия малых предприятий»	Саратов: Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, Вузовское образование, 2011	http://www.iprbookshop.ru/8147.html
Л2.2	Решетняк, Е. П.	Аттестационные педагогические измерительные материалы по дисциплине «Управление техническими системами»	Саратов: Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, Вузовское образование, 2012	http://www.iprbookshop.ru/8165.html
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Попов Д. Н., Сиухин М. В.	Расчет нелинейных систем стабилизации с гидроприводами: Методические указания к выполнению домашнего задания по дисциплине «Управление техническими системами»	, 2006	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62021
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Зябров В.А. Основы автоматики и теории управления техническими системами [Электронный ресурс]: методические рекомендации/ Зябров В.А., Попов Д.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 46 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47943 .			
Э2				
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows (лицензионное ПО)			
6.3.1.2	Пакет офисных программ Microsoft Office (лицензионное ПО)			
6.3.1.3	Acrobat DC (свободно распространяемое ПО)			
6.3.1.4	Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО)			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-602
7.2	Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО»
7.3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

7.4	специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт.; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран ПРОЕКТА, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.
7.5	К-604
7.6	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс).
7.7	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.8	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOBO.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Экономический анализ деятельности предприятий сервиса

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	14	
самостоятельная работа	85	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе в форме практ.подготовк и	2	2	2	2
Итого ауд.	14	14	14	14
Сам. работа	85	85	85	85
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Н.В. Лазарева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Экономический анализ деятельности предприятий сервиса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели: формирование теоретических основ и прикладных знаний в вопросах экономического анализа с использованием современных методов и методик оценки финансовой и управленческой отчётности организации, практическая реализация которых должна способствовать повышению качества бизнес-решений, принимаемых персоналом компании, и, в конечном счёте, приводить к росту эффективности её деятельности.
1.2	Задачи:
1.3	– изучение современного состояния теории и практики экономического анализа (с учётом обобщения отечественного и международного опыта);
1.4	– формирование представлений о методах и приёмах проведения анализа и диагностики финансово-хозяйственной деятельности организации;
1.5	– обучение умению получать объективную информацию о работе организации, её проблемах и перспективах;
1.6	– изучение закономерностей использования экономического анализа в качестве инструмента предварительной проверки при выборе перспективных направлений инвестирования и прогнозирования будущих финансовых результатов;
1.7	– определение роли анализа в принятии долгосрочных финансовых решений, в вопросах управления собственным и заёмным капиталом организации;
1.8	– обучение расчётно-аналитическим процедурам в части определения влияния внешних и внутренних факторов на уровень результативности бизнеса организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бизнес-планирование в сервисе
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление качеством услуг и работ в сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания осуществления стратегического планирования сервисным предприятием, методов и приемов экономического анализа
Уровень 2	общие, но не структурированные знания осуществления стратегического планирования сервисным предприятием, методов и приемов экономического анализа
Уровень 3	сформированные знания осуществления стратегического планирования сервисным предприятием, методов и приемов экономического анализа
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы
Уровень 3	сформированные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки владения современными методиками расчёта и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне в процессе стратегического планирования
Уровень 2	частично освоенные навыки владения современными методиками расчёта и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне в процессе стратегического планирования
Уровень 3	сформированные навыки владения современными методиками расчёта и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне в процессе

	стратегического планирования
--	------------------------------

ОПК-1.2: Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания разработки мер по внедрению технологических новаций в деятельность сервисных предприятий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания разработки мер по внедрению технологических новаций в деятельность сервисных предприятий
Уровень 3	сформированные знания разработки мер по внедрению технологических новаций в деятельность сервисных предприятий
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения внедрять в деятельность сервисных предприятий инновационные сервисные технологий
Уровень 2	частично освоенные умения внедрять в деятельность сервисных предприятий инновационные сервисные технологий
Уровень 3	сформированные умения внедрять в деятельность сервисных предприятий инновационные сервисные технологий
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки на основе инновационных сервисных технологий осуществлять стратегическое планирование в деятельности предприятий сервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки на основе инновационных сервисных технологий осуществлять стратегическое планирование в деятельности предприятий сервиса
Уровень 3	сформированные навыки на основе инновационных сервисных технологий осуществлять стратегическое планирование в деятельности предприятий сервиса

УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода, применяемые в соответствии с требованиями условиями поставленной задачи	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне
Уровень 3	сформированные знания основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы
Уровень 3	сформированные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применять современные методы сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных
Уровень 2	частично освоенные навыки применять современные методы сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных
Уровень 3	сформированные навыки применять современные методы сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных

УК-6.1: Использует основные направления определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания определения траектории развития сервисного предприятия
Уровень 2	общие, но не структурированные знания определения траектории развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания определения траектории развития сервисного предприятия
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять деятельность предприятия сервиса на основе расстановки

	целевых ориентиров и приоритетов
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять деятельность предприятия сервиса на основе расстановки целевых ориентиров и приоритетов
Уровень 3	сформированные умения осуществлять деятельность предприятия сервиса на основе расстановки целевых ориентиров и приоритетов

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки расстановки и реализаций целей и задач деятельности сервисных предприятий
Уровень 2	частично освоенные навыки расстановки и реализаций целей и задач деятельности сервисных предприятий
Уровень 3	сформированные навыки расстановки и реализаций целей и задач деятельности сервисных предприятий

УК-6.2: Умеет определять и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания технологий самооценки и их использования в практической деятельности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технологий самооценки и их использования в практической деятельности
Уровень 3	сформированные знания технологий самооценки и их использования в практической деятельности

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения определять и реализовывать приоритеты профессиональной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения определять и реализовывать приоритеты профессиональной деятельности
Уровень 3	сформированные умения определять и реализовывать приоритеты профессиональной деятельности

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки организации профессиональной деятельности на основе личностных приоритетов
Уровень 2	частично освоенные навыки организации профессиональной деятельности на основе личностных приоритетов
Уровень 3	сформированные навыки организации профессиональной деятельности на основе личностных приоритетов

УК-6.3: Использует навыки определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания технологии самооценки
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технологии самооценки
Уровень 3	сформированные знания технологии самооценки

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применять технологии самооценки в профессиональной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения применять технологии самооценки в профессиональной деятельности
Уровень 3	сформированные умения применять технологии самооценки в профессиональной деятельности

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки на основе технологий самооценки проектировать траекторию профессионального развития
Уровень 2	частично освоенные навыки на основе технологий самооценки проектировать траекторию профессионального развития
Уровень 3	сформированные навыки на основе технологий самооценки проектировать траекторию профессионального развития

ОПК-3.1: Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания положений системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами
Уровень 2	общие, но не структурированные знания положений системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами
Уровень 3	сформированные знания положений системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения использовать положения системы менеджмента качества в профессиональной деятельности
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Уровень 2	частично освоенные умения использовать положения системы менеджмента качества в профессиональной деятельности
Уровень 3	сформированные умения использовать положения системы менеджмента качества в профессиональной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использовать стандарты менеджмента качества
Уровень 2	частично освоенные навыки стандарты менеджмента качества
Уровень 3	сформированные навыки стандарты менеджмента качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин;
3.1.2	- методы построения эконометрических моделей, объектов, явлений и процессов;
3.1.3	- основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне;
3.2	Уметь:
3.2.1	- рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические и социально-экономические показатели;
3.2.2	- использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;
3.2.3	- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений;
3.2.4	- осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;
3.2.5	- осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы;
3.2.6	- строить на основе описания ситуаций стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты;
3.2.7	- прогнозировать на основе стандартных теоретических и эконометрических моделей поведение экономических агентов, развитие экономических процессов и явлений, на микро- и макроуровне;
3.2.8	- представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методологией экономического исследования;
3.3.2	- современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;
3.3.3	- современной методикой построения эконометрических моделей;
3.3.4	- методами и приемами анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей;
3.3.5	- современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Научные основы экономического анализа. Содержание, предмет, задачи экономического анализа /Лек/	2	0	УК-6.1 УК-6.2 УК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.2	Научные основы экономического анализа. Содержание, предмет, задачи экономического анализа /Пр/	2	0	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

1.3	Научные основы экономического анализа. Содержание, предмет, задачи экономического анализа /Ср/	2	2	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.4	Метод, способы и приемы экономического анализа /Лек/	2	2	УК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.5	Метод, способы и приемы экономического анализа (собеседование) /Пр/	2	2	УК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.6	Метод, способы и приемы экономического анализа /Ср/	2	14	УК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.7	Информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности /Лек/	2	0	ОПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.8	Информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности /Пр/	2	0	ОПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.9	Информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности /Ср/	2	13	ОПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.10	Система комплексного экономического анализа и поиска резервов повышения эффективности производства. /Лек/	2	0	ОПК-3.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.11	Система комплексного экономического анализа и поиска резервов повышения эффективности производства. /Пр/	2	0	ОПК-3.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.12	Система комплексного экономического анализа и поиска резервов повышения эффективности производства. /Ср/	2	14	ОПК-3.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.13	Технико-экономический анализ /Лек/	2	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

1.14	Технико-экономический анализ (решение типовых задач) /Пр/	2	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.15	Технико-экономический анализ /Ср/	2	14	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.16	Финансово-экономический анализ /Лек/	2	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.17	Финансово-экономический анализ /Пр/	2	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.18	Финансово-экономический анализ /Ср/	2	14	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.19	Основы функционально-стоимостного анализа /Лек/	2	0	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.20	Основы функционально-стоимостного анализа /Пр/	2	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	2	
1.21	Основы функционально-стоимостного анализа /Ср/	2	14	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.22	Прием экзамена /ИКР/	2	0,3	ОПК-3.1 УК-6.1 УК- 6.2 УК-6.3 УК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.23	Подготовка к сдаче экзамена /Экзамен/	2	8,7	ОПК-3.1 УК-6.1 УК- 6.2 УК-6.3 УК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры.

Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить контрольную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы к экзамену:

1. Понятие и научные основы экономического анализа.
2. Этапы и перспективы развития экономического анализа.
3. Виды экономического анализа.
4. Содержание, предмет, задачи экономического анализа.
5. Экономический анализ и смежные науки.
6. Метод экономического анализа.
7. Классификация способов и приемов анализа.
8. Экономико-математические методы анализа хозяйственной деятельности.
9. Система экономической информации.
10. Источники анализа хозяйственной деятельности предприятия.
11. Система показателей.
12. Подготовка исходных аналитических данных.
13. Методика комплексного экономического анализа.
14. Системный подход к анализу хозяйственной деятельности.
15. Факторы и резервы повышения эффективности производства.
16. Комплексный подход к анализу хозяйственной деятельности.
17. Анализ организационно-технического уровня производства и качества продукции.
18. Анализ объема производства продукции.
19. Анализ использования основных фондов и материалоемкости продукции.
20. Анализ использования труда и заработной платы.
21. Анализ себестоимости продукции.
22. Анализ использования авансированных производственных фондов.
23. Анализ финансовых результатов.
24. Анализ финансового состояния предприятия.
25. Общая оценка динамики и структуры статей бухгалтерского баланса.
26. Анализ финансовой устойчивости предприятия.
27. Оценка и анализ финансовых коэффициентов.
28. Основные цели и принципы ФСА.
29. Сущность функционального подхода и основные понятия ФСА.
30. Методы структурного и функционального описания систем.
31. Экспертные методы оценки и сфера их использования.
32. Методы оценки качества исполнения функции.
33. Виды затрат в ФСА.
34. Анализ затрат на осуществление функций.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания контрольной работы и реферата.

Контрольная работа состоит из двух частей:

1. Решение сквозной задачи по финансовому анализу с элементами управленческого учета.
2. Текстовая часть работы, где должны быть приведены необходимые расчеты; пояснения и выводы из проведенного анализа.

Темы рефератов:

1. Роль и место экономического и финансового анализа в деятельности предприятий сферы сервиса
2. Виды экономического анализа, их особенности и области применения.
3. Виды экономических показателей и факторов; общая классификация; характеристика их применения в сфере сервиса.
4. Источники информации для проведения экономического и финансового анализа на предприятии, оценка ее достаточности и надежности.
5. Методы экономического анализа, их виды и особенности применения в сфере сервиса.
6. Особенности экономического анализа, область и порядок его применения в системе управления предприятием.
7. Объекты экономического и финансового анализа в туризме и гостиничном хозяйстве, их характеристики и особенности.
8. Применение SWOT – анализа в сфере сервиса, его содержание, особенности, назначение результатов.
9. Поиск, выявление, анализ и использование резервов и факторов, определяющих основные направления повышения эффективности деятельности предприятия.
10. Основные фонды, их состав, структура, движение; анализ их качества и обеспеченности.
11. Оценка и анализ эффективности использования основных фондов и средств на предприятиях сервиса.
12. Оценка и анализ состава и движения материальных ресурсов и оборотных средств в сфере сервиса.
13. Анализ состава, структуры и качества трудовых ресурсов на предприятии; их соответствия предъявляемым требованиям.
14. Оценка и анализ обеспеченности предприятия трудовыми ресурсами и их движения.
15. Анализ производительности труда и заработной платы на предприятии; соотношение их изменения; признак эффективности использования трудовых ресурсов.
16. Анализ затрат по экономическим элементам, их состав, структура, динамика; назначение полученных результатов.
17. Расчет и анализ затрат на производство и оказание туристских и гостиничных услуг по статьям калькуляции; оценка ее

<p>эффективности.</p> <p>18. Анализ и оценка показателей рентабельности, их сущность и содержание, динамика, использование и назначение полученных результатов.</p> <p>19. Сущность, виды и группы финансовых коэффициентов, их роль и назначение в экономическом и финансовом анализе.</p> <p>20. Анализ, оценка управление ликвидностью и платежеспособностью предприятия.</p> <p>21. Анализ, оценка и управление финансовой устойчивостью предприятия.</p> <p>22. Составление аналитического агрегированного баланса – нетто; экспресс-анализ финансового состояния предприятия на основе данных экспресс-анализа.</p> <p>23. Комплексная экспресс-оценка эффективности использования основных факторов производства.</p> <p>24. Комплексная оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятия.</p>
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается.
5.4. Перечень видов оценочных средств
Курс лекций, практические задания, темы рефератов, задания к контрольной работе, вопросы к экзамену.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Иматаева, А. Е.	Экономический анализ: учебное пособие для студентов специальности «учет и аудит»	Алматы: Альманах, 2016	http://www.iprbookshop.ru/69250.html
Л1.2	Прыкина Л. В.	Экономический анализ предприятия: Учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71076.html
Л1.3	Мельник М. В., Поздеев В. Л.	Экономический анализ: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/ekonomicheskiy-analiz-431583

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Савицкая Г. В.	Экономический анализ: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/g_o.php?id=939010
Л2.2	Бороненкова С. А., Мельник М. В.	Комплексный экономический анализ в управлении предприятием: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/g_o.php?id=967059

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Панягина, А. Е.	Экономический анализ: практикум для студентов образовательных программ 38.03.01 экономика; 38.03.02 менеджмент	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/69290.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Иматаева, А. Е. Экономический анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов специальности «учет и аудит» / А. Е. Иматаева. — Электрон. текстовые данные. — Алматы : Альманах, 2016. — 117 с.
Э2	Прыкина, Л. В. Экономический анализ предприятия [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Л. В. Прыкина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 407 с.
Э3	Мельник, М. В. Экономический анализ : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Мельник, В. Л. Поздеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 261 с.
Э4	Комплексный экономический анализ в управлении предприятием : учеб. пособие / С.А. Бороненкова, М.В. Мельник. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 352 с.
Э5	Экономический анализ : учебник / Г.В. Савицкая. — 14-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 649 с.
Э6	Панягина, А. Е. Экономический анализ [Электронный ресурс] : практикум для студентов образовательных программ 38.03.01 Экономика; 38.03.02 Менеджмент / А. Е. Панягина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 643 с.
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на-Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные));
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.</p> <p>В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.</p>	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Корпоративная культура и управление персоналом рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	92	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Н.В. Лазарева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Корпоративная культура и управление персоналом

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г. Зав.
кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью курса является изучение современных социокультурных концепций и технологий принятия решений, а также формирование навыков аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий сферы сервиса.
1.2	Задачами изучения дисциплины:
1.3	- сформировать знания, умения, навыки и компетенции в области выработки и принятия решений;
1.4	- ознакомить с современными методами и технологиями коллективного поиска и принятия решения;
1.5	- дать теоретические представления об организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской деятельности, обеспечивающей эффективное управление трудовыми ресурсами и персоналом организаций;
1.6	- рассмотреть представления о различных моделях корпоративного управления в современном мире, возможности их использования в российских условиях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Научно-исследовательская работа	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Управление интеллектуальной собственностью	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1.2: Применяет в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания методического инструментария поиска, обработки и критического анализа полученной информации, выявляя системные связи между явлениями и процессами
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методического инструментария поиска, обработки и критического анализа полученной информации, выявляя системные связи между явлениями и процессами
Уровень 3	сформированные знания методического инструментария поиска, обработки и критического анализа полученной информации, выявляя системные связи между явлениями и процессами

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения собирать и обрабатывать информацию о состоянии и взаимосвязи составляющих объекта и процессов
Уровень 2	частично освоенные умения собирать и обрабатывать информацию о состоянии и взаимосвязи составляющих объекта и процессов
Уровень 3	сформированные умения собирать и обрабатывать информацию о состоянии и взаимосвязи составляющих объекта и процессов

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения аналитической работы с использованием методического инструментария для выявления взаимосвязей и взаимозависимостей составляющих системы
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения аналитической работы с использованием методического инструментария для выявления взаимосвязей и взаимозависимостей составляющих системы
Уровень 3	сформированные навыки проведения аналитической работы с использованием методического инструментария для выявления взаимосвязей и взаимозависимостей составляющих системы

УК-3.1: Знает подходы и систему организации и руководствуется работой команды для достижения цели

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания основ руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основ руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления
Уровень 3	сформированные знания основ руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Уровень 2	частично освоенные умения руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
Уровень 3	сформированные умения руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности
Уровень 2	частично освоенные навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности
Уровень 3	сформированные навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности

УК-3.2: Умеет организовать и руководить работой команды, определять стратегию для достижения поставленной цели

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания основы руководства и организации работы коллектива в команде
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основы руководства и организации работы коллектива в команде
Уровень 3	сформированные знания основы руководства и организации работы коллектива в команде
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения на основе принципов командного менеджмента организовывать командную работу
Уровень 2	частично освоенные умения на основе принципов командного менеджмента организовывать командную работу
Уровень 3	сформированные умения на основе принципов командного менеджмента организовывать командную работу
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки руководства коллективом на принципах командного менеджмента
Уровень 2	частично освоенные навыки руководства коллективом на принципах командного менеджмента
Уровень 3	сформированные навыки руководства коллективом на принципах командного менеджмента

УК-3.3: Владеет навыками организации команды, постановкой тактической и стратегической цели для ее достижения

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания порядка постановки тактических и стратегических целей и учета их в работе команды
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка постановки тактических и стратегических целей и учета их в работе команды
Уровень 3	сформированные знания порядка постановки тактических и стратегических целей и учета их в работе команды
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения учитывать тактические и стратегические цели организации в командной работе
Уровень 2	частично освоенные умения учитывать тактические и стратегические цели организации в командной работе
Уровень 3	сформированные умения учитывать тактические и стратегические цели организации в командной работе
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки организации командной работы на основе стратегического и тактического менеджмента
Уровень 2	частично освоенные навыки организации командной работы на основе стратегического и тактического менеджмента
Уровень 3	сформированные навыки организации командной работы на основе стратегического и тактического менеджмента

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	методик поиска, отбора и анализа информации, ее обработки, проведения критического анализа и синтеза, выявление связей и отношений между субъектами на основе системного анализа
3.1.2	основы руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления
3.1.3	основы руководства и организации работы коллектива в команде
3.1.4	порядка постановки тактических и стратегических целей и учета их в работе команды

3.2	Уметь:
3.2.1	осуществлять поиск и всесторонний анализ необходимой информации, проводить анализ, выявлять связи между составляющими явлениями и процессами
3.2.2	руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
3.2.3	на основе принципов командного менеджмента организовывать командную работу
3.2.4	учитывать тактические и стратегические цели организации в командной работе
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками на основе системного анализа и мышления выявлять информацию, необходимую для дальнейшего исследования, идентифицировать существующие связи между явлениями и процессами
3.3.2	навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности
3.3.3	навыками руководства коллективом на принципах командного менеджмента
3.3.4	навыки организации командной работы на основе стратегического и тактического менеджмента

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Сущность и содержание понятия «корпоративная культура». Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации /Лек/	1	2	УК-3.1	Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э5 Э6	0	
1.2	Сущность и содержание понятия «корпоративная культура». Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации /Пр/	1	2	УК-3.1	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э3 Э4 Э6	0	
1.3	Сущность и содержание понятия «корпоративная культура» /Ср/	1	22	УК-3.1	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э4 Э6	0	
1.4	Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации /Пр/	1	2	УК-3.3	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э4 Э6	0	
1.5	Процедуры создания корпоративной культуры /Ср/	1	22	УК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э2 Э4 Э6	0	
1.6	Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов. /Ср/	1	14	УК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э2 Э4 Э6	0	
1.7	Особенности управления персоналом (собеседование) /Лек/	1	2	УК-3.1	Л1.3Л2.1Л3.1 Э3 Э4 Э6	0	
1.8	Особенности управления персоналом /Ср/	1	12	УК-3.1	Л1.1Л2.2Л3.1 Э2 Э5 Э6	0	
1.9	Нормы взаимоотношений в трудовом коллективе /Пр/	1	2	УК-1.2	Л1.3Л2.1Л3.1 Э3 Э4 Э6	0	
1.10	Мотивация сотрудников (собеседование) /Пр/	1	2	УК-3.1	Л1.3Л2.1Л3.1 Э3 Э4 Э6	0	
1.11	Мотивация сотрудников /Ср/	1	22	УК-3.2	Л1.3Л2.1Л3.1 Э3 Э4 Э6	0	

1.12	Подготовка к зачёту /Зачёт/	1	3,8	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.13	Сдача зачета по дисциплине /ИКР/	1	0,2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Корпоративная культура и ее роль в организациях индустрии туризма
2. Корпоративный кодекс как основа корпоративной культуры организации
3. Виды корпоративных кодексов
4. Основные ценности организаций индустрии туризма
5. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организациях индустрии туризма
6. Уровни корпоративной культуры организации.
7. Международные стандарты серии ИСО-9000 и TQM как объективная основа изменений в стиле и подходах к управлению персоналом.
8. Нормативная мотивация и ее связь с корпоративной культурой
9. Основные этапы эволюции организационно-управленческих идей.
10. Дать характеристику целей и задач системы управления персоналом организации.
11. Основные функции системы управления персоналом организации.
12. Источники набора и методы отбора персонала.
13. Основные этапы процесса набора кадров
14. Программы адаптации в организациях сферы туризма: общие и специализированные
15. Организация обучения персонала: цели, задачи, формы.
16. Внутрикorporативное обучение в организациях сферы туризма
17. Понятие стиля управленческой деятельности. Преимущества и недостатки авторитарного стиля управления.
18. Понятие стиля управленческой деятельности. Преимущества и недостатки демократического стиля управления.
19. Понятие стиля управленческой деятельности. Преимущества и недостатки либерального стиля управления.
20. Мотивация трудовой деятельности.
21. Формы власти.
22. Материальное стимулирование
23. Формы нематериального стимулирования в организациях сферы туризма
24. Роль групповых отношений в эффективном функционировании организации сферы туризма.
25. Конфликт. Его негативные и позитивные функции.
26. Основные причины конфликтов в организации
27. Профилактика и управление конфликтами.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

Уровень 1

1. Характеристика современного рынка труда в России
2. Корпоративная культура и ее роль в организациях индустрии туризма
3. Основные ценности корпоративной культуры в организациях индустрии туризма
4. Сравнительный анализ видов корпоративной культуры

5. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организациях индустрии туризма
6. Роль руководителя в формировании корпоративной культуры предприятия
7. Влияние корпоративной культуры на мотивацию персонала
8. Стиль руководства и взаимоотношений на предприятиях с корпоративной культурой
9. Нестандартные методы отбора персонала на предприятиях
10. Подбор эксклюзивного персонала (headhunting, executive search)
11. Процесс формирования эффективной команды
Уровень 2
12. Методы, используемые при построении эффективной команды
13. Адаптация нового сотрудника на предприятии с корпоративной культурой
14. Система лидерства в организации: ролевое лидерство
15. Управление лидерством в организации
16. Система корпоративного обучения персонала в организациях индустрии туризма
17. Виды тренингов персонала в организациях индустрии туризма
Уровень 3
18. Кейс- анализ как метод обучения персонала
19. Коучинг как метод обучения персонала на предприятиях с корпоративной культурой
20. Командный коучинг как инструмент повышения эффективности работы персонала
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается.
5.4. Перечень видов оценочных средств
Курс лекций, практические задания, комплект тестов, темы докладов, вопросы к зачету.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Моисеева, Е. Г.	Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/68732.html
Л1.2	Персикова, Т. Н.	Корпоративная культура: учебник	Москва: Логос, 2015	http://www.iprbookshop.ru/70694.html
Л1.3	Литвинюк А. А.	Управление персоналом: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/upravlenie-personalom-433528
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Инжиева, Д. М.	Управление персоналом: учебное пособие (курс лекций)	Симферополь: Университет экономики и управления, 2016	http://www.iprbookshop.ru/73272.html
Л2.2	Куприянчук Е. В., Щербак Ю. В.	Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2012	http://znanium.com/go.php?id=264424
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ, "СТИИГ"; сост. В.А. Бородай	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: метод. указания по подготовке к семинарским занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/korporativnaya-kultura-i-upravlenie-personalom-v-organizatsiyah-servisa-metodicheskie-ukazaniya-po-podgotovke-k-seminarskim-zanyatiyam

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Персикова, Т. Н. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Персикова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2015. — 288 с.
Э2	Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 139 с.
Э3	Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 498 с.
Э4	Инжиева, Д. М. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие (курс лекций) / Д. М. Инжиева. — Электрон. текстовые данные. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2016. — 268 с.
Э5	Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. / Е.В.Куприянчук, Ю.В.Щербакова. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. - 255 с.
Э6	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: методические указания по подготовке к семинарским занятиям. – Ростов-на-Дону : Донской гос. техн. ун-т, 2018. – 28 с.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Методы принятия управленческих решений рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: экзамены 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, доцент, Семенова Л.В. _____

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Методы принятия управленческих решений

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель дисциплины: дать обучающимся знание теории и практические аспекты процесса разработки, планирования, принятия и исполнения управленческих решений, организации их эффективной реализации и контроля в системе государственной службы, подготовить высококвалифицированных специалистов широкого профиля, умеющих разрабатывать и реализовывать управленческие
1.2	решения современных моделей управления и принятия решений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	История и методология науки
2.1.3	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.4	Философия и методология сервиса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бизнес-планирование в сервисе
2.2.2	Корпоративная культура и управление персоналом
2.2.3	Основы подготовки диссертации

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-1.1: Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Знать:

Уровень 1	общую методологию и технологию разработки управленческих решений
Уровень 2	организационные и социально-психологические основы подготовки и реализации
Уровень 3	методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Уметь:

Уровень 1	применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели
Уровень 2	оценивать и выбирать альтернативные варианты решения
Уровень 3	применять методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Владеть:

Уровень 1	навыками поиска и критической оценки информации, необходимой для достижения цели сервисной организации
Уровень 2	навыками разработки мероприятий для реализации и/или адаптации выбранной модели в конкретной ситуации
Уровень 3	методологией формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода, применяемые в соответствии с требованиями условиями поставленной задачи

Знать:

Уровень 1	основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации в соответствии с поставленной задачей
Уровень 2	основные понятия корпоративных информационных систем и баз данных
Уровень 3	методы критического анализа и системного подхода

Уметь:

Уровень 1	применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели
Уровень 2	применять методы критического анализа и системного подхода
Уровень 3	осуществлять поиск, анализ и синтез информации в соответствии с поставленной задачей

Владеть:

Уровень 1	навыками применять методы критического анализа и системного подхода
Уровень 2	способностью находить организационно – управленческие решения и готовностью нести за них ответственность;
Уровень 3	способностью осуществлять поиск, анализ и синтез информации в соответствии с поставленной задачей

УК-1.2: Применяет в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методического инструментария поиска, сбора, и оценки информационных данных для обоснования принятия управленческих решений в сервисной сфере
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методического инструментария поиска, сбора, и оценки информационных данных для обоснования принятия управленческих решений в сервисной сфере
Уровень 3	Сформированные знания методического инструментария поиска, сбора, и оценки информационных данных для обоснования принятия управленческих решений в сервисной сфере
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать управленческие решения для повышения эффективности деятельности сервисного предприятия на основе аналитического анализа информационных источников
Уровень 2	частично сформированные умения разрабатывать управленческие решения для повышения эффективности деятельности сервисного предприятия на основе аналитического анализа информационных источников
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать управленческие решения для повышения эффективности деятельности сервисного предприятия на основе аналитического анализа информационных источников
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки управления работой сервисного предприятия на основе оценки информационных источников
Уровень 2	Частично сформированные навыками управления работой сервисного предприятия на основе оценки информационных источников
Уровень 3	слабо сформированные навыки управления работой сервисного предприятия на основе оценки информационных источников

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	-основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
3.1.2	- общую методологию и технологию разработки управленческих решений (УР);
3.1.3	- содержание процесса планирования при разработке УР;
3.1.4	- организационные и социально-психологические основы подготовки и реализации
3.1.5	- технологию оценки качества и эффективности разработки УР.
3.2	Уметь:
3.2.1	- применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели;
3.2.2	- быстро находить решения стандартных типовых задач управления;
3.2.3	- находить наиболее разумные и оптимальные решения нестандартных задач управления;
3.2.4	- осуществлять обоснованный выбор критериев целесообразности;
3.2.5	- оценивать и выбирать альтернативные варианты решения;
3.2.6	- осуществлять планирование по реализации выбранного варианта решения;
3.2.7	- сравнивать и сопоставлять зарубежный и российский опыт разработки управленческих решений.
3.3	Владеть:
3.3.1	- способностью находить организационно – управленческие решения и готовностью нести за них решения;
3.3.2	- осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
3.3.3	- навыками поиска и критической оценки информации, необходимой для принятия управленческого решения;
3.3.4	- навыками разработки мероприятий для реализации и/или адаптации выбранной модели принятия управленческих решений к конкретной ситуации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Процессы принятия управленческих решений						

1.1	Менеджмент как процесс принятия организационно – управленческих решений /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.2	Менеджмент как процесс принятия организационно- управленческих решений /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3	Процесс разработки, принятия и реализации управленческих решений /Ср/	1	23	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.4	Моделирование и модели принятия управленческих решений /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.5	Методы диагностики проблем /Ср/	1	25	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
Раздел 2. Раздел 2. Методы выявления и реализации принятия управленческих решений							
2.1	Методы выявления (генерирования) альтернатив /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.2	Методы оценки и выбора альтернатив /Ср/	1	25	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.3	Методы реализации организационно-управленческих решений и контроля выполнения /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.4	Методы реализации организационно-управленческих решений и контроля выполнения /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.5	Эффективность управленческих решений /Ср/	1	25	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.6	Контроль реализации управленческих решений /Ср/	1	25	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.7	Консультация /ИКР/	1	0,3	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

2.8	Подготовка и сдача экзамена /Экзамен/	1	8,7	УК-1.1 УК-1.2 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
-----	---------------------------------------	---	-----	-----------------------	--------------------------------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Каковы сущность и содержание понятия "управленческое решение"?
2. Каковы особенности управленческого решения?
3. В чем состоит научный характер управленческого решения?
4. Какие роль и место занимает управленческое решение в процессе управления производством?
5. Каковы сущность и содержание понятия "принятие управленческого решения"?
6. Какие подходы к принятию управленческих решений Вы знаете?
7. Назовите критерии классификации решений.
8. Назовите основные типы управленческих решений.
9. Охарактеризуйте основные требования к управленческим решениям.
10. Какие модели принятия решений Вы знаете?
11. Перечислите основные принципы принятия решений.
12. Перечислите основные методы принятия решений.
13. Назовите причины дефектности принятия решения. Какие бывают дефекты принятия решений?
14. Что такое обнаружение, определение и признание проблемы?
15. Как может быть определено формулирование проблемы? Как осуществляется анализ проблемной ситуации
16. Опишите схему метода мозговой атаки.
17. Опишите схему метода Дельфи.
18. Виды экспертных оценок.
19. Что такое информация и какие требования к ней предъявляются?
20. Что нельзя назвать информацией?
21. Назовите критерии классификации информации.
22. В чем сущность и содержание процесса информационного обеспечения? Понятие «дерева решений».
23. Опишите схему метода Дельфи.
24. Виды экспертных оценок.
25. Что такое информация и какие требования к ней предъявляются?
26. Что нельзя назвать информацией?
28. Назовите критерии классификации информации.
29. В чем сущность и содержание процесса информационного обеспечения?
30. Назовите основные этапы принятия управленческого решения и дайте их характеристику.
31. Как осуществляется анализ и проектирование альтернатив решения?
32. В чем состоит суть обсуждения решения?
34. Что такое "риск" в принятии управленческого решения? Назовите основные виды риска при принятии управленческого решения
31. Докажите необходимость формулировки цели (целей) принятия решений.
32. Назовите основные "ограничения" при принятии решения.
33. Назовите основные критерии оценки решения.
34. Что такое "альтернатива" управленческого решения?
35. Назовите основные этапы принятия управленческого решения и дайте их характеристику.
36. Как осуществляется анализ и проектирование альтернатив решения?
37. В чем состоит суть обсуждения решения?
38. Что такое "риск" в принятии управленческого решения?
39. Назовите основные виды риска при принятии управленческого решения.
40. Что такое "полезность риска" в принятии решений?
41. Как правильно определить область риска при принятии решения?
42. Охарактеризуйте основные методы принятия решений в условиях риска.
43. Опишите сущность метода ожидаемой стоимости при принятии решений в условиях риска.
44. Понятие риск-менеджмента.
45. Назовите правила, снижающие риск в принятии решений в условиях неопределенности.
46. Назовите основные этапы реализации управленческого решения и дайте их характеристику.
47. Назовите условия эффективного использования решения.
48. Оформление управленческого решения.
49. Анализ элементов внешней среды ближнего окружения.
50. Анализ элементов среды дальнего окружения.
51. Как осуществляется контроль за ходом выполнения решения?
52. Назовите разновидности контроля за ходом выполнения решения.
53. Назовите основные мероприятия при подведении итогов выполнения решения.
54. Понятие управленческого решения.
55. Роль и место управленческих решений в процессе управления.

56. Основные особенности управленческих решений.
57. Управленческий цикл и управленческие решения.
58. Особенности технических, биологических и социальных систем, в которых разрабатываются и реализуются решения.
59. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
60. Научная обоснованность и компетенция.
61. Классификация управленческих решений
62. Основные признаки (критерии) классификации решений
63. Типы управленческих решений.
64. Подходы к принятию решений.
65. Параметры качества управленческих решений
66. Показатель энтропии
67. Степень риска инвестиций
68. Вероятность реализации решений по показателям качества, затрат и сроков
69. Условия обеспечения высокого качества управленческих решений.
70. Модели, методология и организация процесса разработки управленческого решения
71. Модели организации и развития человеческого общества.
72. Модели управления и принятия управленческих решений.
73. Классификация моделей процесса принятия управленческих решений.
74. Методы моделирования и методы экспертных оценок.
75. Этапы разработки управленческого решения.
76. Требования, предъявляемые к информации о ситуации принятия управленческого решения.
77. Целевая ориентация управленческих решений.
78. Формирование цели принятия решения.
79. Основные причины, обуславливающие формулировку цели принятия решений.
80. Построение дерева целей.
81. Ограничения при принятии управленческих решений.
82. Методика формирования ограничений, их выбор и оценка.
83. Анализ альтернатив действий
84. Необходимость разработки альтернатив управленческого решения.
85. Определение характера и типа управленческих решений.
86. Возможная область разработки управленческого решения.
87. Методы разработки альтернативных вариантов решения.
88. Стандартные и оригинальные решения.
89. Поиск и формирование альтернатив управленческого решения.
90. Оценка вероятности реализации альтернативных вариантов решения.
91. Показатели вероятности реализации решений.
92. Сравнительная оценка альтернативных вариантов решений.
93. Анализ внешней среды и ее влияние на реализацию альтернатив

5.2. Темы письменных работ

1. Применение SWOT-анализа при разработке и принятии УР.
2. Роль и функции решений в процессе управления.
3. Типология и классификация управленческих решений.
4. Ситуационные и поведенческие факторы, влияющие на разработку управленческих решений.
5. Информационное обеспечение решений и информационная безопасность.
6. Информационная поддержка решений директора.
7. Влияние традиций и специфики предприятия на разработку управленческого решения.
8. Роль человеческого фактора в процессе разработки управленческого решения.
9. Этические основы управленческого решения.
10. Проблемы совершенствования методики разработки УР в технической системе.
11. Соотношение новых и известных УР в венчурных компаниях.
12. Формирование и классификации УР для семьи.
13. Анализ и совершенствование соотношения науки и искусства при разработке управленческих решений.
14. Особенности разработки УР в человеко-машинных системах.
15. Современные тенденции использования информационных технологий в процессе разработки управленческого решения.
16. Современные тенденции использования информационных технологий в процессе разработки управленческого решения.
17. Программные средства для автоматизации элементов творческой деятельности.
18. Технология разработки управленческих решений.
19. Построение структуры проблемного поля и структуризация причин.
20. Проблемы, влияющие на качество управленческих решений.
21. Демократизация процессов разработки управленческих решений.
22. Организация и эффективность использования экспертных оценок.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Глебова, О. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/62071.html
Л1.2	Бережная, О. В., Бережная, Е. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/62960.html
Л1.3	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=902147

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Сендеров В.Л., Юрченко Т.И.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=541911
Л2.2	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=556755

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Глебова, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Глебова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 274 с. — 978-5-906172-20-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62071.html			
Э2	Бережная, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Бережная, Е. В. Бережная. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 171 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62960.html			
Э3	Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / Н.В. Кузнецова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 222 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znaniium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/10400 . - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/902147			
Э4	Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / В.Л. Сендеров, Т.И. Юрченко, Ю.В. Воронцова, Е.Ю. Бровцина. — М. : ИНФРА-М, 2016. — 227 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/20621 . - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/541911			
Э5	Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие / Кузнецова Н.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 222 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010495-9 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/55675			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows XP, Сертификат подлинности Windows (COA) на корпусе ноутбука;
6.3.1.2	Microsoft Office 2007 Professional Plus лицензионное соглашение № 44684778
6.3.1.3	Windows 7 корпоративная, Оплата продления подписки Imaginepremium по счету IM29470 от 28.01.2019г.;
6.3.1.4	Microsoft Office 2010 Professional Plus лицензионное соглашение № 49405992
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-правовая система «Консультант +», http://www.abc.vvsu.ru , http://www.cbr.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации: г. Ставрополь, пр-т. Кулакова, 41/1, административный корпус, 2 этаж, ауд. К-210 (Специализированная мебель, технические средства для представления учебной информации, учебно-наглядные пособия, переносная компьютерная техника: ноутбуки ACER EXTENSA 5220)
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации: г. Ставрополь, пр-т. Кулакова, 41/1, административный корпус, 5 этаж, ауд. К-504 (Специализированная мебель, технические средства для представления учебной информации, учебно-наглядные пособия, переносная компьютерная техника: ноутбуки ACER EXTENSA 5220)
7.3	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций: г. Ставрополь, пр-т. Кулакова, 41/1, вестибюльный блок, 2 этаж, ауд. В-202 (Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к лекциям, практическим работам, индивидуальным консультациям (контроль самостоятельной работы студентов).

В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические работы, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы студентов).

В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим работам.

В ходе практических работ углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и лабораторных занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента может проводиться во внеучебное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к лекциям и практическим работам.

Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника и дополнительной литературы для более глубокого осмысления теоретических вопросов. В течение лекции студент делает пометки по тем вопросам лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Вопросы, которые преподаватель не отразил в лекции, студент должен изучать самостоятельно.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объему учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме зачета или экзамена является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для выставления оценки автоматом.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Бизнес-планирование в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	магистр
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	12
самостоятельная работа	92
часов на контроль	3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н, доцент, Семенова Л.В. _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

, _____

Рабочая программа дисциплины

Бизнес-планирование в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью дисциплины «Бизнес-планирование в сервисе» является:
1.2	- формирование необходимых профессиональных знаний и расчетно-аналитических умений у будущих специалистов;
1.3	- овладение теорией разработки бизнес-плана на предприятии сервиса;
1.4	- разработка структуры типовых бизнес-планов для предприятий сервиса;
1.5	- выбор форм и методов бизнес-планирования в сервисе;
1.6	- создание комплекса нормативно-технических и методических материалов, регламентирующих процедуру бизнес-планирования на сервисных предприятиях;
1.7	- разработка оптимальных вариантов бизнес-планов производства товаров и услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности	
2.1.2	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Экономический анализ деятельности предприятий сервиса	
2.2.2	Преддипломная практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Знать:

Уровень 1	цели и задачи бизнес-планирования
Уровень 2	информационные источники разработки бизнес-плана
Уровень 3	основные правила составления бизнес-плана

Уметь:

Уровень 1	выбирать средства для подготовки и анализа бизнес-плана
Уровень 2	составлять бизнес-план
Уровень 3	вычленять главные факторы возможных траекторий развития предприятия сервиса

Владеть:

Уровень 1	методами анализа параметров сервиса
Уровень 2	методами разработки стратегии развития предприятий
Уровень 3	навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса

ОПК-6.2: Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Знать:

Уровень 1	основные правила составления планов деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	пути развития предприятий сервиса в зависимости от потребительского спроса
Уровень 3	варианты возможных траекторий развития предприятия

Уметь:

Уровень 1	выбирать средства для подготовки и анализа отчетов о деятельности предприятия
Уровень 2	проводить научно-прикладные исследования сервисного рынка
Уровень 3	применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сервисе

Владеть:

Уровень 1	навыками сквозного контроля качества процесса сервиса
Уровень 2	методикой расчета затрат, анализа и планирования основных финансовых показателей деятельности фирмы
Уровень 3	опытом построения траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг

ОПК-6.3: Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях

Знать:	
Уровень 1	основные правила представления материалов на конференциях
Уровень 2	методологию проведения научных исследований в сфере профессиональной деятельности
Уровень 3	виды и формы научных статей и докладов на научных конференциях
Уметь:	
Уровень 1	выбирать средства для подготовки научных статей и докладов
Уровень 2	вычленять главные факторы возможных траекторий развития предприятия сервиса
Уровень 3	грамотно составлять отчеты о развитии сферы сервиса в виде научных статей
Владеть:	
Уровень 1	методологией проведения научно-прикладных исследований в сфере сервиса
Уровень 2	навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	методами использования вариативности возможных траекторий развития предприятия сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- цели и задачи бизнес-планирования;
3.1.2	- основные этапы бизнес-планирования;
3.1.3	- информационные источники разработки бизнес-плана;
3.1.4	- необходимость, виды и формы бизнес-планов;
3.1.5	- основные правила составления бизнес-плана;
3.1.6	- возможные пути развития предприятий сервиса в зависимости от потребительского спроса;
3.1.7	- показатели результативности деятельности организации.
3.2	Уметь:
3.2.1	- выбирать средства для подготовки и анализа бизнес-плана и составлять бизнес-план;
3.2.2	- вычленять главные факторы возможных траекторий развития предприятия сервиса;
3.2.3	- разрабатывать программу производственной, финансовой и инвестиционной деятельности предприятия;
3.2.4	- разрабатывать и использовать вариативность возможных траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса, принятии управленческих решений.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методами анализа параметров сервиса, состояния и возможностей предприятия;
3.3.2	- методами разработки стратегии развития предприятий на основе бизнес-плана;
3.3.3	- навыками сквозного контроля качества процесса сервиса;
3.3.4	- навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;
3.3.5	- методикой расчета потребного капитала, определения затрат, анализа и планирования основных финансовых показателей;
3.3.6	- опытом построения траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1. Понятие и особенности бизнес-плана.						
1.1	Организация бизнес-планирования на предприятии. Бизнес-план в системе управления предприятием /Лек/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.2	Требования, предъявляемые к бизнес-плану. /Ср/	2	10	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

1.3	Методика разработки бизнес-плана сервисного предприятия /Ср/	2	8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.4	Определение целей и стратегии развития предприятия. /Пр/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.5	Планирование развития предприятий сервиса в зависимости от потребительского спроса /Ср/	2	8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
Раздел 2. Раздел 2. Основные разделы бизнес-плана.							
2.1	Структура и содержание разделов бизнес-плана. /Лек/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.2	Основные этапы бизнес-планирования на предприятиях сервиса /Пр/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.3	Анализ внутренней и внешней среды предприятия сервиса /Ср/	2	8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.4	Формирование стратегии развития предприятия сервиса /Пр/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.5	Основные направления совершенствования продукции предприятия. /Ср/	2	8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

2.6	Инструментарий комплекса маркетинговых коммуникаций. /Ср/	2	10	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.7	Планирование производства и реализации продукции предприятий сервиса /Пр/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.8	Программы производственной, финансовой и инвестиционной деятельности предприятия /Ср/	2	10	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.9	основные приемы анализа деятельности предприятий сервиса /Ср/	2	8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.10	моделирование стратегических планов деятельности предприятий сервиса /Ср/	2	10	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.11	Подготовка рефератов по дисциплине /Ср/	2	12	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.12	Сдача экзамена /Зачёт/	2	3,8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.13	Зачет по дисциплине /ИКР/	2	0,2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1):

1. Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
2. Отличие бизнес-плана от других плановых документов.

3. Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
 4. Структура бизнес-плана.
 5. Участники и последовательность разработки бизнес-плана.
 6. Подготовительная стадия бизнес-планирования и разработка бизнес-плана.
 7. Стадия продвижения бизнес-плана.
 8. Стадия реализации бизнес-плана.
 9. Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
 10. Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
 11. Качественные методы прогнозирования.
 12. Количественные методы прогнозирования.
 13. Резюме. Содержание раздела.
 14. Миссия фирмы. Цели фирмы.
 15. Анализ внешней и внутренней среды.
 16. Стратегии фирмы.
 17. Структура и содержание раздела «Описание предприятия и отрасли».
 18. Формирование стратегии развития предприятия.
 19. Формулировка целей бизнеса.
 20. Содержание раздела «Характеристика продукции и услуг. Комплексная оценка продукции (услуг) предприятия с позиций потребителя».
 21. Структура и содержание раздела «Исследование и анализ рынка сбыта».
 22. Прогноз объема продаж.
 23. Цели и стратегии маркетинга.
 24. Концепции маркетинга.
 25. Виды маркетинга.
 26. Выбор стратегии ценообразования.
 27. Методы ценообразования.
 28. Ценовая тактика предприятия.
 29. Сбытовая политика предприятия.
 30. Коммутативная политика предприятия.
 31. Бюджет маркетинга.
- Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2):
32. Содержание «Плана производства».
 33. Схема производственных потоков.
 34. Расчет производственной программы.
 35. Расчет потребности производства в материальных ресурсах и производственных запасах.
 36. Калькуляция затрат.
 37. Содержание организационного плана.
 38. организационная структура предприятия.
 39. Кадровая политика предприятия.
 40. Содержание раздела «Правовое обеспечение деятельности фирмы».
 41. Структура и содержание раздела «Потенциальные риски».
 42. Анализ рисков. Оценка риска проекта.
 43. Потери от риска. Тип области риска проекта.
 44. Организационные меры по профилактике и нейтрализации рисков.
 45. Содержание финансового плана.
 46. Прогноз объемов реализации.
 47. Баланс денежных расходов и поступлений.
 48. Прогнозируемый баланс активов и пассивов предприятия.
 49. Расчет точки достижения безубыточности.
 50. Потребность в инвестициях и источники их финансирования.
- Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (зачета):
1. Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
 2. Отличие бизнес-плана от других плановых документов.
 3. Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
 4. Структура бизнес-плана.
 5. Участники и последовательность разработки бизнес-плана.
 6. Подготовительная стадия бизнес-планирования и разработка бизнес-плана.
 7. Стадия продвижения бизнес-плана.
 8. Стадия реализации бизнес-плана.
 9. Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
 10. Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
 11. Качественные методы прогнозирования.
 12. Количественные методы прогнозирования.
 13. Резюме. Содержание раздела.
 14. Миссия фирмы. Цели фирмы.
 15. Анализ внешней и внутренней среды.
 16. Стратегии фирмы.
 17. Структура и содержание раздела «Описание предприятия и отрасли».

18. Формирование стратегии развития предприятия.
 19. Формулировка целей бизнеса.
 20. Содержание раздела «Характеристика продукции и услуг. Комплексная оценка продукции (услуг) предприятия с позиций потребителя».
 21. Структура и содержание раздела «Исследование и анализ рынка сбыта».
 22. Прогноз объема продаж.
 23. Цели и стратегии маркетинга.
 24. Концепции маркетинга.
 25. Виды маркетинга.
 26. Выбор стратегии ценообразования.
 27. Методы ценообразования.
 28. Ценовая тактика предприятия.
 29. Сбытовая политика предприятия.
 30. Коммутативная политика предприятия.
 31. Бюджет маркетинга.
 32. Содержание «Плана производства».
 33. Схема производственных потоков.
 34. Расчет производственной программы.
 35. Расчет потребности производства в материальных ресурсах и производственных запасах.
 36. Калькуляция затрат.
 37. Содержание организационного плана.
 38. Организационная структура предприятия.
 39. Кадровая политика предприятия.
 40. Содержание раздела «Правовое обеспечение деятельности фирмы».
 41. Структура и содержание раздела «Потенциальные риски».
 42. Анализ рисков. Оценка риска проекта.
 43. Потери от риска. Тип области риска проекта.
 44. Организационные меры по профилактике и нейтрализации рисков.
 45. Содержание финансового плана.
 46. Прогноз объемов реализации.
 47. Баланс денежных расходов и поступлений.
 48. Прогнозируемый баланс активов и пассивов предприятия.
 49. Расчет точки достижения безубыточности.
 50. Потребность в инвестициях и источники их финансирования.
- Практические задания (темы контрольных работ для заочной формы обучения) выдаются по последней цифре зачетной книжки:

Вариант 1

- 1) Структура бизнес-плана.
- 2) Расчет производственной программы.

Вариант 2

- 1) Анализ внешней и внутренней среды.
- 2) Кадровая политика предприятия.

Вариант 3

- 1) Формирование стратегии развития предприятия.
- 2) Организационные меры по профилактике и нейтрализации рисков.

Вариант 4

- 1) Сбытовая политика предприятия.
- 2) Прогнозируемый баланс активов и пассивов предприятия.

Вариант 5

- 1) Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
- 2) Расчет точки достижения безубыточности.

Вариант 6

- 1) Ценовая тактика предприятия.
- 2) Потребность в инвестициях и источники их финансирования.

Вариант 7

- 1) Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
- 2) Содержание финансового плана.

Вариант 8

- 1) Продвижение и реализация бизнес-плана.
- 2) Организационная структура предприятия.

Вариант 9

- 1) План маркетинга: цели, стратегии, концепции и виды.
- 2) Прогнозируемый баланс активов и пассивов предприятия.

Вариант 10

- 1) Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
- 2) Содержание «Плана производства», схема производственных потоков и расчет производственной программы.

5.2. Темы письменных работ

Тестовые задания для проведения текущего контроля по итогам освоения дисциплины:

Тест 1

1. Дефиниция термина бизнес:

- 1) приносящая доход деятельность граждан, имеющих собственность;
- 2) совокупность отношений между участниками, образующими команду единомышленников с целью получения дохода организации;
- 3) инициативная самостоятельная деятельность граждан и их объединений, направленная на получение прибыли, осуществляется гражданами на свой риск и под свою имущественную ответственность в пределах, определяемых ОПФ предприятия.

2. Участниками бизнеса являются:

- 1) Менеджеры;
- 2) Предприниматели;
- 3) коллективные потребители продукции;
- 4) главы государств;
- 5) гос. органы, когда они являются непосредственными участниками сделок.

3. Бизнес, как система, наделен четырьмя свойствами:

- 1) реактивностью;
- 2) противоречивостью;
- 3) беспринципностью;
- 4) самосохраняемостью;
- 5) целостностью;
- 6) активностью;
- 7) целесообразностью.

4. Инфраструктура предпринимательства это:

- 1) союзы предпринимателей;
- 2) детские сады;
- 3) консалтинговые фирмы;
- 4) банки;
- 5) муниципалитет.

5. Факторы создания благоприятного предпринимательского климата:

- 1) рост доли сферы услуг;
- 2) льготный налоговый режим;
- 3) создание инновационных центров;
- 4) повышение качества рабочей силы;
- 5) психология исключительности.

6. Отрицательное воздействие на создание благоприятного предпринимательского климата оказывают:

- 1) высокая норма накопления;
- 2) недостаточное государственное регулирование;
- 3) инфляция;
- 4) враждебное отношение к частному сектору.

7. Виды планирования:

- 1) формальное и неформальное;
- 2) общее и частное;
- 3) успешное и безуспешное.

8. Для успешной организации БП необходимо наличие следующих обязательных условий:

- 1) внутренняя информация о деятельности предприятия;
- 2) соответствующая организационная структура;
- 3) новейшие программные продукты;
- 4) наличие консультационной услуги;
- 5) методологическая база контроля и анализа БП.

9. Последовательность основных стадий процесса бизнес-планирования:

- 1) разработка БП;
- 2) реализация БП;
- 3) контроль выполнения БП;
- 4) подготовительная.

10. Принципы реализации БП как процесса:

- 1) принцип многовариантности;
- 2) принцип гибкости;
- 3) принцип непрерывности;
- 4) принцип интерактивности.

11. Основная цель разработки БП:

- 1) получение прибыли;
- 2) организация и планирование хозяйственной деятельности на отдельные периоды;
- 3) развитие и укрепление экономического потенциала предпринимателя;
- 4) развитие контактов предпринимателя.

12. Кто является заинтересованными сторонами разработки БП:

- 1) конкуренты;
- 2) поставщики;
- 3) инвесторы;
- 4) потребители;
- 5) органы исполнительной власти.

13. ТЭО это:

- 1) специфический плановый документ для создания и развития промышленных объектов;
- 2) краткое и доступное обоснование предполагаемого бизнеса, позволяющее выбрать наиболее перспективные решения;
- 3) система расчетно-финансовых документов, необходимых для обоснования и проведения соответствующих работ по реализации проекта.

14. Отличие БП от стратегического плана состоит:

- 1) в целях;
- 2) в горизонте времени;
- 3) в масштабе контроля.

15. Разработчиком БП может быть:

- 1) руководитель фирмы;
- 2) менеджер;
- 3) государственный исполнительный орган;
- 4) консалтинговая фирма.

Тест 2

1. К основным разделам бизнес-плана не относят:

- a) План маркетинга;
- b) План производства;
- c) Приложения;
- d) Титульный лист;
- e) Оглавление;
- f) Резюме.

2. Титульный лист бизнес-плана содержит:

- g) указание места подготовки плана;
- h) наименование и адрес предприятия;
- i) срок окупаемости проекта;
- j) ожидаемую среднегодовую прибыль;
- k) номера телефонов предприятия.

3. Оптимальный объем аннотации в бизнес-плане:

- l) 0,5 - 2 страницы;
- m) 1 - 3 страницы;
- n) 3 - 5 страниц.

4. Термином «новый товар» обозначают:

- o) товар, не имеющий аналогов на рынке;
- p) старый товар с новым функциональным назначением;
- q) товар с принципиально новыми свойствами;
- r) товар, схожий с товарами-аналогами.

5. К факторам привлекательности товаров не относят:

- s) цену;
- t) качество;
- u) срок службы;
- v) себестоимость;
- w) цвет товара.

6. Самые распространенные методы для сбора и анализа информации:

- a) опрос;
- b) эксперимент;
- c) эскиз;
- d) моделирование.

7. Функции маркетинга:

- e) организационная;
- f) контрольная;
- g) аналитическая;
- h) сбытовая.

8. Для непроизводственных фирм потребность в долгосрочных активах, оборотных средствах и прогноз затрат определяется в разделе:

- i) План производства;
- j) Организационный план;
- k) Финансовый план;
- l) План маркетинга.

9. Функции ключевых подразделений описываются:

- m) в плане производства;
- n) в плане маркетинга;
- o) в организационном плане;

p) в финансовом плане.

10. Система мероприятий по охране окружающей среды представлена:

q) в плане производства;

r) в плане маркетинга;

s) в организационном плане;

t) в финансовом плане.

11. Риск потерь, связанных с конкретной операцией, называется:

u) суверенным риском;

v) финансовым риском;

w) производственным риском;

x) транзакционным риском;

y) актуарным риском.

12. Риск, покрываемый страховой организацией в обмен на уплату премии, называется:

z) суверенным риском;

aa) финансовым риском;

bb) производственным риском;

cc) транзакционным риском;

dd) актуарным риском.

13. В разделе бизнес-плана «Характеристика объекта бизнеса организации» приводятся следующие сведения:

ee) показатели качества товара;

ff) потребности, удовлетворяемые товаром;

gg) патентная защищенность товара;

hh) ёмкость рынка;

ii) ценообразование;

jj) реклама;

kk) методы стимулирования продаж.

14. В рамках производственной функции маркетинга решаются проблемы:

ll) управления конкурентоспособностью продукции;

mm) изучения товародвижения и продаж;

nn) обеспечения материально-технического снабжения.

15. После титульного листа в бизнес-плане следует:

oo) Аннотация;

pp) Оглавление;

qq) Резюме;

rr) Меморандум о конфиденциальности.

Итоговый тест

1. Плановая деятельность включает в себя следующие элементы:

a) прогнозирование;

б) планирование;

в) государственный заказ;

г) экономические нормативы;

д) программирование;

е) контрольные цифры;

ж) плановое регулирование;

з) государственное предпринимательство.

2. Методология планирования включает в себя следующие элементы:

a) принципы;

б) проекты;

в) методы;

г) критерии;

д) показатели;

е) методику;

ж) процессы;

з) логику.

3. Основными методологическими принципами планирования являются:

a) принцип научности;

б) принцип социальной направленности и приоритета общественных потребностей;

в) принцип ликвидности плановых показателей;

г) принцип повышения эффективности общественного производства;

д) принцип пропорциональности и сбалансированности;

е) принцип единства теории и практики управления;

ж) принцип приоритетности;

з) принцип согласования краткосрочных и перспективных целей и задач.

4. К методам общегосударственного планирования относятся:

a) программно-целевой;

б) балансовый;

в) статистический;

г) нормативный;

- д) правовой;
 - е) экономико-математический;
 - ж) хозрасчетный.
5. Различают следующие горизонты планирования:
- а) оперативный;
 - б) текущий;
 - в) среднесрочный;
 - г) долгосрочный;
 - д) индикативный;
 - е) стратегический;
 - ж) финансовый.
6. По уровням воспроизводства и планирования выделяют:
- а) планы предприятий, организаций, объединений;
 - б) планы территориальных органов;
 - в) планы отраслевых министерств и ведомств;
 - г) республиканские планы;
 - д) бизнес-планы;
 - е) народно-хозяйственные планы;
 - ж) стратегические планы;
 - з) международные планы и плановые документы.
7. Система планов предприятия включает:
- а) стратегический план;
 - б) индикативный план;
 - в) балансовый план;
 - г) бизнес-план;
 - д) финансовый план;
 - е) планирование культуры экономической организации;
 - ж) планирование внешнеэкономической деятельности;
 - з) государственный бюджет.
8. Социально-экономическое прогнозирование базируется на принципах:
- а) системности;
 - б) вероятности;
 - в) научной обоснованности;
 - г) адекватности;
 - д) альтернативности;
 - е) прогрессивности;
 - ж) целенаправленности.
9. К основным функциям прогнозирования в условиях рынка относят:
- а) предвидение тенденций развития;
 - б) ретроспективный анализ ситуации;
 - в) выявление альтернативных вариантов развития;
 - г) мониторинг деятельности;
 - д) прогнозную оценку исследуемого объекта;
 - е) вероятностное многовариантное предвидение будущего.
10. По уровню управления (масштабу) система прогнозов включает в себя:
- а) индивидуальные;
 - б) региональные;
 - в) республиканские;
 - г) отраслевые;
 - д) народно-хозяйственные;
 - е) международные;
 - ж) местные.
11. По горизонту прогнозирования выделяют следующие прогнозы:
- а) оперативные;
 - б) краткосрочные;
 - в) среднесрочные;
 - г) текущие;
 - д) долгосрочные;
 - е) сверхдолгосрочные;
 - ж) бессрочные.
12. По характеру прогнозирования выделяют следующие прогнозы:
- а) частные;
 - б) обобщающие;
 - в) генетические;
 - г) нормативные;
 - д) комбинированные;
 - е) одновариантные;
 - ж) многовариантные;

з) смешанные.

13. По объектам прогнозирования выделяют следующие прогнозы:

- а) экономические;
- б) плановые;
- в) социальные;
- г) научно-технические;
- д) экологические;
- е) процессные;
- ж) оперативные.

14. Методы прогнозирования включают в себя:

- а) программно-целевые методы;
- б) методы экспертных оценок;
- в) методы моделирования;
- г) балансовый метод;
- д) методы экстраполяции.

15. Целевые комплексные программы (ЦКП) подразделяются на ряд типов:

- а) социально-экономические;
- б) хозрасчетные;
- в) научно-технические;
- г) производственно-экономические;
- д) народно-хозяйственные;
- е) территориально-региональные;
- ж) экологические;
- з) организационно-хозяйственные.

16. К основным показателям индикативного планирования относятся:

- а) лимиты;
- б) контрольные цифры;
- в) национальный доход;
- г) ВВП;
- д) экономические нормативы.

17. Плановое регулирование включает:

- а) согласование плановых целей и задач;
- б) прямое вмешательство государства в экономику;
- в) косвенное вмешательство государства в экономику;
- г) планомерность экономических показателей;
- д) меры воздействия государства на различные сферы жизнедеятельности.

18. Прямое вмешательство государства в экономику осуществляется:

- а) через расширение государственной собственности;
- б) через налоговые ставки;
- в) через законодотворчество;
- г) через государственный заказ;
- д) через кредитно-денежную политику;
- е) через дотации.

19. К косвенным методам государственного регулирования относятся:

- а) прямое бюджетное финансирование;
- б) субсидии;
- в) кредитно-денежная политика;
- г) фискальная политика;
- д) лицензирование;
- е) амортизационная политика;
- ж) государственные ассигнования.

20. Государственный заказ используется:

- а) в командно-административной экономике;
- б) в рыночной экономике;
- в) при переходе экономики к рынку.

21. Контракт по выполнению государственного заказа – это:

- а) безвозмездные ссуды, покрывающие фактические издержки производства их получателя;
- б) основной документ, определяющий права и обязанности сторон по выполнению государственного заказа;
- в) одна из форм государственного регулирования экономики;
- г) документ, содержащий широкий круг показателей, основными из которых являются показатели финансовые, экономические, инженерно-технические и социальные.

22. Система органов планирования и прогнозирования включает следующие элементы:

- а) общесоюзные органы планирования;
- б) органы отраслевого планирования;
- в) региональные органы планирования;
- г) международные органы планирования;
- д) органы планирования предприятий, организаций, объединений;
- е) федеральные органы планирования;

- ж) местные органы планирования.
23. К основным стилям стратегического планирования, по Бернарду Тейлору, относятся:
- а) стратегия как система всеобъемлющего контроля;
 - б) стратегия как рамка для инноваций;
 - в) стратегический мониторинг ситуации;
 - г) стратегическое управление;
 - д) политическое планирование;
 - е) исследование будущего;
 - ж) прогнозирование исследуемого объекта.
24. Бизнес-план включает в себя следующие разделы:
- а) краткий обзор или резюме проекта;
 - б) компания и отрасль;
 - в) продукция / услуги;
 - г) рынок и маркетинг;
 - д) стратегия маркетинга;
 - е) производственная деятельность;
 - ж) управление и права собственности;
 - з) стратегия финансирования;
 - и) риски и их учет;
 - к) приложения.
25. К объектам планирования организационной культуры относятся:

- а) ценности;
- б) цели;
- в) лидеры;
- г) культурные коммуникации;
- д) культурные процедуры;
- е) должностные инструкции;
- ж) формы управления организационной культурой.

Примерные темы рефератов:

1. Структура бизнес-плана и последовательность его разработки.
2. Стадии разработки и реализации бизнес-плана.
3. Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
4. Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
5. Миссия, цели и стратегии сервисного предприятия.
6. Анализ внешней и внутренней среды предприятия сервиса.
7. Формирование стратегии развития предприятия.
8. План маркетинга.
9. Ценовая политика предприятия.
10. Сбытовая политика предприятия.
11. Коммутативная политика предприятия.
12. Расчет производственной программы.
13. Кадровая политика предприятия.
14. Анализ рисков. Оценка риска проекта.
15. Содержание финансового плана.
16. Расчет точки достижения безубыточности.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов (оценочных средств) по дисциплине прилагается.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тесты, контрольные вопросы к текущему и промежуточному контролю, темы рефератов.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Дубровин И.А.	Бизнес-планирование на предприятии: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/catalog/document?id=54513

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Стадник А.Т., Чернова С.Г.	Бизнес-планирование на автотранспорте: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный аграрный университет, 2011	http://znanium.com/catalog/document?id=188680

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Черняк В. З., Эриашвили Н. Д., Барикаев Е. Н., Артемьев Н. В.	Бизнес-планирование: Учебное пособие	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/10492.html
Л2.2	Драпкина, Г. С., Грязнова, Н. Л.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014	http://www.iprbookshop.ru/61259.html
Л2.3	Шкурко, В. Е., Никитина, И. Ю., Гребенкин, А. В.	Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/65916.html
Л2.4	Стародубова, А. А., Дубовик, И. В.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/79269.html
Л2.5	Горбунов В.Л.	Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: Научно-практическое пособие	Москва: Издательский Центр РИО□, 2013	http://znanium.com/go.php?id=414488

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Харин, А. Г.	Бизнес-планирование инновационных проектов: учебно-методический комплекс	Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011	http://www.iprbookshop.ru/23811.html
Л3.2	Стребкова, Л. Н., Штейнгольц, Б. И.	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44902.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Горбунов, В. Л. Бизнес-планирование [Электронный ресурс] / В. Л. Горбунов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 141 с.			
Э2	Дубровин, И.А. Бизнес-планирование на предприятии : учебник / И.А. Дубровин. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 432 с.			
Э3	Афонасова, М.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / М.А. Афонасова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2015. - 108 с.			
Э4	Бизнес-планирование : учебник / под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 296 с.			
Э5	Бизнес-планирование : учеб. пособие / В.А. Морощкин, В.П. Буров. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 288 с.			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные));
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к лекциям, практическим работам, индивидуальным консультациям (контроль самостоятельной работы студентов).
 Форма контроля по итогам изучения дисциплины – зачет.
 В ходе периода обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические работы, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы студентов).
 В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим работам.
 В ходе практических работ углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов.
 Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы.
 Самостоятельная работа студентов может проводиться во внеучебное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах.
 Самостоятельная работа студентов включает подготовку к лекциям и практическим работам.
 Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство студента с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника и дополнительной литературы для более глубокого осмысления теоретических вопросов. В течение лекции студент делает пометки по тем вопросам лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Вопросы, которые преподаватель не отразил в лекции, студент должен изучать самостоятельно.
 Подготовка к практическим работам должна быть эффективной и плодотворной, а для этого необходима теоретическая подготовка по специальным или проблемным вопросам в соответствии с предлагаемым лекционным курсом.
 Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».
 Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объему учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.
 Промежуточный контроль по дисциплине проводится в форме зачета и является формой оценки качества освоения обучающимися образовательной программы по дисциплине. Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для выставления оценки автоматом.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Инновационные технологии в сервисной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: экзамены 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Лазарева Н.В. _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Инновационные технологии в сервисной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г. Зав.
кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	- сформировать представления о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы;
1.2	- определить место данных понятий в сервисных системах;
1.3	- ознакомить с теоретическими положениями и практическими положениями и практическими рекомендациями эффективного управления инновациями на этапах инновации идей, производства и сбыта новой продукции, послепродажного обслуживания потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История и методология науки
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания разработки бизнес-планов и инновационных сервисных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания разработки бизнес-планов и инновационных сервисных технологий
Уровень 3	сформированные знания разработки бизнес-планов и инновационных сервисных технологий

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать бизнес-планы и принимать обоснованные управленческие решения
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать бизнес-планы и принимать обоснованные управленческие решения
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать бизнес-планы и принимать обоснованные управленческие решения

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки принимать обоснованные управленческие решения в сервисной деятельности на основе знаний о бизнес-планировании
Уровень 2	частично освоенные навыки принимать обоснованные управленческие решения в сервисной деятельности на основе знаний о бизнес-планировании
Уровень 3	сформированные навыки принимать обоснованные управленческие решения в сервисной деятельности на основе знаний о бизнес-планировании

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания организации ремонтных работ, приемки и эксплуатации сервисного оборудования
Уровень 2	общие, но не структурированные знания организации ремонтных работ, приемки и эксплуатации сервисного оборудования
Уровень 3	сформированные знания организации ремонтных работ, приемки и эксплуатации сервисного оборудования

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения вводить в эксплуатацию и планировать ремонтные работы
Уровень 2	частично освоенные умения вводить в эксплуатацию и планировать ремонтные работы
Уровень 3	сформированные умения вводить в эксплуатацию и планировать ремонтные работы

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки осуществлять работы по приемке, эксплуатации и ремонту оборудования
Уровень 2	частично освоенные навыки осуществлять работы по приемке, эксплуатации и ремонту оборудования
Уровень 3	сформированные навыки осуществлять работы по приемке, эксплуатации и ремонту оборудования

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания контроля реализации предложений по совершенствованию технологии эффективного сервисного обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания контроля реализации предложений по совершенствованию технологии эффективного сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные знания контроля реализации предложений по совершенствованию технологии эффективного сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять инновационные технологии энергоэффективности в сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения применять инновационные технологии энергоэффективности в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения применять инновационные технологии энергоэффективности в сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения инновационных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки применения инновационных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные навыки применения инновационных технологий в сервисной деятельности

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания технологий оптимизации процессов обслуживания, ремонта с учетом требований энергоэффективности и энергоаудита
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технологий оптимизации процессов обслуживания, ремонта с учетом требований энергоэффективности и энергоаудита
Уровень 3	сформированные знания технологий оптимизации процессов обслуживания, ремонта с учетом требований энергоэффективности и энергоаудита
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать и совершенствовать процесс сервисного обслуживания с учетом ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать и совершенствовать процесс сервисного обслуживания с учетом ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать и совершенствовать процесс сервисного обслуживания с учетом ресурсосберегающих технологий
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оптимизации сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки оптимизации сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки оптимизации сервисного процесса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- разработку и оптимизацию процессов сервиса;
3.1.2	- как анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.
3.2	Уметь:
3.2.1	- разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса;
3.2.2	- анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.
3.3	Владеть:
3.3.1	- способностью разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса;
3.3.2	- способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						

1.1	Основные понятия инновации и инновационного менеджмента /Лек/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.2	Основные понятия инновации и инновационного менеджмента /Пр/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3	Изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике /Ср/	1	18	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.4	Связь предпринимательства и инновационной деятельности /Лек/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.5	Связь предпринимательства и инновационной деятельности /Пр/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.6	Стратегическое планирование инновационных технологий /Ср/	1	18	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.7	Инновационная политика /Лек/	1	2	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.8	Инновационная политика (анализ практической ситуации) /Пр/	1	2	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.9	Качественные и количественные подходы к оценке эффективности инновационных проектов /Ср/	1	18	ПК-1.4 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.10	Научные подходы к инновационному менеджменту в сервисе /Лек/	1	0	ПК-1.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.11	Организация инновационной деятельности /Пр/	1	0	ПК-1.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

1.12	Продвижение и диффузия - конечный этап инновационного процесса /Ср/	1	13	ПК-1.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.13	Системный подход в инновационном менеджменте /Лек/	1	2	ПК-1.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.14	Организация процесса освоения производства новых изделий (анализ практической ситуации) /Пр/	1	2	ПК-1.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.15	Организация инновационного менеджмента /Ср/	1	8	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.16	Научно-технические инновации. Управленческие нововведения /Лек/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.17	Управление затратами на инновационную деятельность /Пр/	1	2	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.18	Особенности формирования и совершенствования структур инновационных предприятий /Ср/	1	16	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.19	Инновационное управление персоналом. Инновационные стратегии /Лек/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.20	Планирование, прогнозирование и финансирование инновационной деятельности (анализ практической ситуации) /Пр/	1	2	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.21	Регинжиниринг инноваций /Ср/	1	16	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.22	Инновационные процессы. Правовое регулирование инновационной деятельности /Лек/	1	0	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

1.23	Эффективность инновационной деятельности /Пр/	1	0	ПК-2.3 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.24	Мэрджер инноваций /Ср/	1	16	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.25	Приём экзамена /ИКР/	1	0,3	ПК-1.4 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.26	Подготовка к экзамену /Экзамен/	1	8,7	ПК-1.4 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить доклад. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы к экзамену:

1. Понятие «инновация», её признаки и основы.
2. Источники и виды инноваций.
3. Инновационный процесс: понятие, состав.
4. Инновационный процесс: виды, субъекты.
5. Понятие «инновационный менеджмент», его виды и функции.
6. Связь предпринимательства и инновационной деятельности.
7. Инновации и предпринимательство в сервисе, проблемы взаимодействия
8. Критерии и факторы успеха инноваций в сервисе.
9. Типы инноваций в сервисе.
10. Понятие «инновационная политика».
11. Направления научно-технической политики.
12. Основные направления государственной политики в области развития инновационных систем.
13. Инновационная политика предприятий сферы услуг.
14. Этапы разработки новой услуги.
15. Понятие научной методологии инновационного менеджмента.
16. Цели инновационного менеджмента
17. Формы инновационного менеджмента
18. Этапы инновационного менеджмента
19. Системный подход и его использование в инновационном менеджменте.
20. Принципы построения организации
21. Теория жизненных циклов организации.
22. Жизненный цикл нового товара, услуги, организации.
23. Задачи инновационного менеджмента.
24. Особенности и взаимосвязь основных функций инновационного менеджмента
25. Функции инновационного менеджмента.
26. Понятие «научно-техническая инновация», её признаки.
27. Виды научно-технических инноваций. Научно-технические инновации в сервисе.
28. Понятие и основные элементы инновационного проекта.
29. Социальные технологии, их использование в инновационном управлении
30. Условия технологизации инновационного управления.
31. Характеристика основных методов управления.
32. Направления деятельности по решению проблем управления.
33. Функции менеджера в инновационном управлении.
34. Концепции и подходы к управлению персоналом.

35. Задачи инновационного управления персоналом.
36. Критерии отбора специалистов для проведения инновационных исследований
37. Основные требования к инновационным менеджерам.
38. Определение численности инновационного коллектива, формирование структуры его менеджмента.
39. Мотивация инновационной деятельности.
40. Понятие «организация инноваций».
41. Основания классификации и виды субъектов инновационной деятельности.
42. Свойства и функции инновационной организации.
43. Схемы построения инновационных организаций.
44. Организационные формы
45. Организация управления инновационной деятельностью.
46. Понятие инновационной стратегии, её виды.
47. Содержание инновационной, имитационной и венчурной стратегий.
48. Система деятельности по выбору инновационной стратегии и её реализации в стратегическом и инновационном менеджменте.
49. Понятие инновационного процесса, планирование и управление им.
50. Условия и факторы планирования инновационного процесса.
51. Виды анализа инновационного процесса.
52. Выявление в ходе анализа факторов, способствующих или препятствующих развитию инновационных процессов.
53. Понятие инновационного проекта, его руководителя.
54. Этапы инновационного проекта.
55. Направления организации эффективного управления инновационным проектом
56. Организационные формы управления инновационным проектом.
57. Показатели эффективности инновационной организации.
58. Организация анализа эффективности инновационной деятельности.
59. Направления правового обеспечения инновационной деятельности.
60. Нормативно-правовая база регулирования инновационной деятельности.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация разбита на два блока. В первом блоке в рамках текущей аттестации студентами выполняется реферат. Выбор темы осуществляется в соответствии с номером списка группы. Максимальное количество – 17 баллов.

Примерные темы реферата

1. Развитие российского предпринимательства.
2. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.
3. Концепция технологических укладов и ее вклад в развитие инновационной теории.
4. Формы интернационализации инновационного бизнеса.
5. Крупные организационные структуры инновационного бизнеса.
6. Роль предпринимателя в инновационных процессах.
7. Стратегии инновационного предпринимательства.
8. Предпринимательская деятельность в туристической сфере.
9. Предпринимательская деятельность в сфере услуг.
10. Предпринимательская деятельность в сфере спортивнооздоровительного сервиса.
11. Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе.
12. Предпринимательская деятельность в ресторанном бизнесе.
13. Ценообразование в инновационном предпринимательстве.
14. Государственная инновационная стратегия.
15. Направления инновационного развития ДВ региона.
16. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.
17. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах.
18. Человеческий фактор и интеллектуальная собственность в инновационных процессах.
19. Интеллектуальная собственность в сфере сервиса и туризма.
20. Охрана и защита интеллектуальной собственности.
21. Венчурные предприятия.
22. Технопарковые структуры.
23. Распространение инновационных продуктов.
24. Инновационные направления в культурном туризме.
25. Инновации в информационных технологиях.
26. Влияние международных отношений на инновационные процессы туристской отрасли.
27. Выставочное дело, как способ продвижения инноваций.
28. Инновации в сфере образования.
29. Способы управления инновационной деятельности.
30. Привлечение инвестиций для реализации инноваций.

Для подготовки презентации к реферату, обучающемуся необходимо использовать Power Point. Количество слайдов презентации к реферату – не более 10.

Контрольная работа выполняется студентами во втором блоке текущей аттестации.

Она состоит из двух частей: практической ситуации и тестовой работы.

Практические (ситуационные) задания (Часть 1).

Задача №1. Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:

- недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;
- потеря научно-технического и кадрового потенциала;
- снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие.

Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам Северо-Кавказского федерального округа? Ответ следует аргументировать.

Задача №2. Проведённый анализ показателей развития региона показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на инновации и поддерживает спрос на низкокачественные, морально устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры товары, тем самым препятствуя структурной перестройке экономики, развитию в регионах высокотехнологичного сектора и сферы услуг. Какие меры следует предпринять органам власти, способствующие успешной реализации инновационной политики на предприятиях, организациях отраслей специализации региона?

Задача №3. Одной из основных задач региональной инновационной политики является поддержка разработок в сфере высоких технологий с целью производства на их основе импортозамещающих товаров и услуг, создание условий для привлечения зарубежных инвестиций. Каково должно быть организационное и финансовое обеспечение решения данной задачи?

Задача №4. В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:

- технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);
- региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;
- интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.

Оцените возможность использования этих форм для поддержки инновационных процессов в регионах Северо-Кавказского федерального округа.

Задача №5. Инновационный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Тестовые задания (Часть 2)

1. Родоначальником теории инноваций является...

- 1) Й. Шумпетер;
- 2) Ю. Яковец;
- 3) Н.Д. Кондратьева;
- 4) Г. Менш.

2. Выделил циклы развития техники и провел периодизацию научных революций...

- 1) С. Бешелев;
- 2) П. Друккер;
- 3) Ю.В. Яковец;
- 4) Е.Г. Яковенко.

3. Способствовать переходу всего мирового сообщества на новый технологический уровень - ... инновации.

- 1) имитирующие;
- 2) локальные;
- 3) технологические;
- 4) радикальные.

4. Процессом совершенствования средств производства, технологических методов и форм организации труда и производства на основе широкого использования достижений науки, обеспечивающий повышение производительности труда, более полное удовлетворение потребностей общества и т.д. является...

- 1) научно-технический прогресс;
- 2) инновационный процесс;
- 3) производственный процесс;
- 4) научный процесс.

5. Интенсивностью применения достижений науки и техники в хозяйственной практике является...

- 1) инновационная деятельность;
- 2) инновационная активность;
- 3) инновационная восприимчивость;
- 4) инновационный процесс.

6. Совокупностью кадровых, материально-технических, информационных и финансовых ресурсов, обслуживаемых соответствующей инфраструктурой, предназначенной для реализации нововведений, является ...

- 1) инновационный потенциал;
- 2) инновационная инфраструктура;
- 3) инновационная деятельность;
- 4) инновационные ресурсы.

7. Инновационная система не включает:

- 1) внедрение научно-технических результатов в производство;
- 2) развитие инфраструктуры инновационной системы;
- 3) подготовку кадров по организации и управлению в сфере инновационной деятельности;

<p>4) оформление патентов на новые уникальные научно-технические изобретения.</p> <p>8. Путь, основанный на тех знаниях и научных достижениях, благодаря которому Россия должна изменить свою сырьевую направленность в мировом товарообороте это ...</p> <p>1) научно-технический прогресс;</p> <p>2) экстенсивный путь развития;</p> <p>3) инновационный путь развития;</p> <p>4) догоняющий путь развития.</p> <p>9. Инновационный тип развития имеет ряд качественных и количественных характеристик, к которым не относится:</p> <p>1) диверсификация экономики, в структуре которой ведущая роль переходит к «отраслям знаний» и высокотехнологичным отраслям промышленности;</p> <p>2) высокая инновационная активность корпораций, связанная с освоением новых рынков, обновлением ассортимента продукции и т.д.;</p> <p>3) наличие эффективной национальной инновационной системы, активизация исследований и разработок, как фундаментальных, так и прикладных;</p> <p>4) наращивание используемых первичных ресурсов, прежде всего энергоносителей.</p> <p>10. Создание институциональной среды инновационной экономики, модернизация образования и здравоохранения, запуск проектов развития в высокотехнологичных и инфраструктурных секторах предполагается на ... этапе инновационного развития.</p> <p>1) первым;</p> <p>2) вторым;</p> <p>3) третьем;</p> <p>4) четвертом.</p>
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается.
5.4. Перечень видов оценочных средств
Конспект лекций, задания для практических работ, самостоятельные работы в форме реферата, ситуационных задач и тестовых заданий, вопросов для самоконтроля, комплект билетов для сдачи экзамена.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Кудряшов, А. А.	Промышленные технологии и инновации: учебное пособие	Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017	http://www.iprbookshop.ru/75404.html
Л1.2	Богатова Е. В.	Инновационная экономика: Монография	Москва: Русайнс, 2018	http://www.iprbookshop.ru/78860.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Аверченков, В. И., Ваинмаер, Е. Е.	Инновационный менеджмент: учебное пособие для вузов	Брянск: Брянский государственный технический университет, 2012	http://www.iprbookshop.ru/6995.html
Л2.2	Беляев, Ю. М.	Инновационный менеджмент: учебник	Москва: Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013	http://www.iprbookshop.ru/14041.html
Л2.3	Фурсов, В. А., Лазарева, Н. В., Калинин, И. В., Кудряшов, О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63244.html
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Буйленко, В. Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2008. — 292 с.
Э2	Аверченков, В. И. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / В. И. Аверченков, Е. Е. Ваинмаер. — Электрон. текстовые данные. — Брянск : Брянский государственный технический университет, 2012. — 293 с.
Э3	Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Ю. М. Беляев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013. — 220 с.
Э4	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с.
Э5	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на-Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оборудована: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON;
7.2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций оснащено: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов

работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Технологическое проектирование в современном автосервисе

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамены 1 курсовые проекты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	91	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	91	91	91	91
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Технологическое проектирование в современном автосервисе

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Технологическое проектирование в современном автосервисе» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о структуре и типах современных предприятий автосервиса, нормативных и качественных требованиях проектированию технологических объектов автосервиса, основанных на учете потребностей клиентов с соблюдением условий защиты интеллектуальной собственности.
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Коммуникационная политика предприятий автосервиса	
2.1.2	Правовое обеспечение сервисной деятельности	
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности	
2.1.4	Методы принятия управленческих решений	
2.1.5	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств	
2.2.2	Управление интеллектуальной собственностью	
2.2.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции обеспечения выполнения гарантийных обязательств

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания концепции технического обслуживания и ремонта сервисной продукции, условий наступления гарантийного случая
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технического обслуживания и ремонта сервисной продукции, условий наступления гарантийного случая
Уровень 3	сформированные знания технического обслуживания и ремонта сервисной продукции, условий наступления гарантийного случая

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения проводить гарантийные работы по техническому ремонту и обслуживанию
Уровень 2	частично освоенные умения проводить гарантийные работы по техническому ремонту и обслуживанию
Уровень 3	сформированные умения проводить гарантийные работы по техническому ремонту и обслуживанию

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 2	частично освоенные навыки обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 3	сформированные навыки обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания порядка планирования, обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка планирования, обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 3	сформированные знания порядка планирования, обслуживания и ремонта промышленной продукции

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения планировать техническое обслуживание промышленной продукции
Уровень 2	частично освоенные умения планировать техническое обслуживание промышленной продукции
Уровень 3	сформированные умения планировать техническое обслуживание промышленной продукции

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки ремонта промышленной продукции
Уровень 2	частично освоенные навыки ремонта промышленной продукции
Уровень 3	сформированные навыки ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Уровень 2	частично освоенные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений
Уровень 2	частично освоенные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений
Уровень 3	сформированные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания путей оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта сервисного продукта
Уровень 2	общие, но не структурированные знания путей оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта сервисного продукта
Уровень 3	сформированные знания путей оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта сервисного продукта
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения внедрять энерго и ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уровень 2	частично освоенные умения внедрять энерго и ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уровень 3	сформированные умения внедрять энерго и ресурсосберегающих технологий использования материалов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оптимизации сервисного процесса на основе ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки оптимизации сервисного процесса на основе ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	сформированные навыки оптимизации сервисного процесса на основе ресурсосберегающих технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	нормативные требования к проектированию современных объектов автосервиса;
3.1.2	структуру, типы и формы организации современного автосервисного производства;
3.1.3	порядок разработки проектной документации;
3.1.4	порядок технологических расчетов объектов автосервиса;
3.1.5	правовые основы защиты проектируемого автосервиса как объекта интеллектуальной собственности.
3.2	Уметь:
3.2.1	пользоваться различными регламентирующими документами;
3.2.2	разрабатывать задание на проектирование объектов автосервиса и сопутствующую проектную документацию;
3.2.3	выполнять проектные технологические расчеты в разрезе отдельных подсистем автосервисного производства, так и предприятия автосервиса в целом;
3.2.4	обеспечивать защиту проектируемого автосервиса как объекта интеллектуальной собственности.
3.3	Владеть:
3.3.1	пользования различными регламентирующими документами;
3.3.2	разработки задания на проектирование объектов автосервиса и сопутствующую проектную документацию;
3.3.3	выполнения проектных технологических расчетов в разрезе отдельных подсистем автосервисного производства, так и предприятия автосервиса в целом;

3.3.4 по обеспечению защиты проектируемого автосервиса как объекта интеллектуальной собственности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Технологическое проектирование в современном автосервисе						
1.1	Основы технологического проектирование в современном автосервисе /Лек/	1	0	ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.2	Проектные решения дилерского центра /Лек/	1	1	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.3	Технологическое проектирование современных специализированных участков и СТО /Лек/	1	1	ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.4	Правовая охрана объектов интеллектуальной собственности в автосервисе /Лек/	1	0	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1	0	
1.5	Расчет производственной программы СТО /Пр/	1	2	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.6	Расчет численности производственного и административно-управленческого персонала /Пр/	1	2	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.7	Расчет количества основных производственных и обеспечивающих постов СТО /Пр/	1	2	ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.8	Обоснование состава и площадей подразделений проектируемой СТО /Ср/	1	16	ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.9	Обоснование состава технологического оборудования проектируемой СТО /Ср/	1	16	ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.10	Исследование научной информации по технической проблеме и подача заявки на патентование в рамках разработки новых проектов /Ср/	1	16	ПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1	0	

1.11	Подготовка к практическим занятиям, индивидуальная работа с конспектами лекций, самостоятельное изучение тематики курса по рекомендуемым информационным источникам по вопросам самоподготовки /Ср/	1	15	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.12	Выполнение КП /Ср/	1	12	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.13	Подготовка к дифференцированному зачету /Ср/	1	16	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.14	Подготовка к экзамену /Экзамен/	1	8,7	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Защита КП и сдача зачета /ИКР/	1	0,3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

1. Нормативные документы, регламентирующие требования к проектированию современных объектов автосервиса.
2. Современные требования к технологическим проектам объектов автосервиса.
3. Качественные требования к технологическим процессам в современном автосервисе.
4. Современные стандарты для СТО, ориентированные на качество обслуживания.
5. Содержание задания на проектирование автосервиса.
6. Разработка проектной документации автосервиса.
7. Порядок разработки генерального плана автосервиса.
8. Расчет мощности дилерской СТО, ориентированной на потребительские предпочтения.
9. Определение размеров участка под дилерский автоцентр.
10. Группировка работ по основным производственным участкам с учетом качества обслуживания потребителей.
11. Расчет численности рабочих дилерской СТО.
12. Расчет площадей зоны технического обслуживания и ремонта в атоцентре.
13. Расчет площадей дилеского автоцентра для работы с клиентурой.
14. Расчет складских площадей дилеского автоцентра
15. Производственные площади для продажи автомобилей.
16. Концепция и планировка рабочего места прямой приемки в автосервисе.
17. Проектирование шоу-рума в автосервисе, ориентированная на формирование клиентурных отношений.
18. Проектирование современной мини СТО, ориентированной на клиентские предпочтения.
19. Технологическое проектирование участка самообслуживание современной СТО с позиции учета потребительский предпочтений.
20. Технологическое проектирование салона проката автомобилей.
21. Технологическое проектирование пункта государственного технического осмотра автомобилей при СТО для развития клиентурных отношений.
22. Технологическое проектирование участка эвакуации автомобилей и техническая помощь на дорогах.
23. Технологическое проектирование участка тюнинга для удовлетворения индивидуальных запросов потребителей.
24. Технологическое проектирование участка установки газового оборудования.
25. Капитальные затраты при разработке нового технологического проекта СТО.
26. Расчет срока окупаемости внедряемого проекта СТО или участка.
27. Подбор состава технологического оборудования для сервисных процессов в проектируемой СТО.
28. Правовая защита проектной документации при сооружении объектов автосервиса.
29. Охранные документы защиты объектов интеллектуальной собственности. Охрана знака обслуживания в автосервисе.
30. Авторские права и их защита на дизайн-проект. Дизайн интерьера выставочного зала автосалона (шоу-рум).

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы курсового проекта по дисциплине:

1. Разработка технологического проекта современной универсальной городской СТО по сервису легковых автомобилей (по брендам).
2. Разработка технологического проекта современной СТО по выполнению кузовных и малярных работ.
3. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису ходовой части автотранспортных средств.
4. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису подвески автотранспортных средств.
5. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису трансмиссии автотранспортных средств.
6. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису топливных систем автотранспортных средств.
7. Разработка технологического проекта современной шиномонтажной СТО.
8. Разработка технологического проекта современной автомойки.
9. Разработка технологического проекта современной мойки самообслуживания.
10. Разработка технологического проекта пункта проката легковых авто-мобилей.
11. Разработка технологического проекта многоэтажного гаража стоянки автотранспортных средств.
12. Разработка технологического проекта пункта хранения автомобилей.
13. Разработка технологического проекта придорожной СТО.
14. Разработка технологического проекта автосервисного пункта для автотуристов.
15. Разработка технологического проекта пункта утилизации автомобилей.
16. Разработка технологического проекта дилерского автоцентра.
17. Разработка технологического проекта пункта инструментального контроля автотранспортных средств.
18. Разработка технологического проекта салона по продаже легковых автомобилей и запасных частей.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Туревский И. С.	Дипломное проектирование автотранспортных предприятий: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=950640
Л1.2	Туревский И. С.	Техническое обслуживание автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982687
Л1.3	Епифанов Л.И., Епифанова Е.А.	Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=989994
Л1.4	Тихонович А. М., Буйкус К. В.	Устройство автомобилей: учебное пособие	Минск: РИПО, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487983

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Аюкасова, Л. К.	Основы проектирования станций технического обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2003	http://www.iprbookshop.ru/21629.html
Л2.2	Грибуг И.Э., Артюшенко В.М.	Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2009	http://znanium.com/catalog/document?id=155150

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
ЛЗ.2	В.П. Димитров, В.И. Мирный, О.А. Голубева	Интеллектуальная деятельность. Общие положения: методические указания к практической работе по дисциплине «Патентование и защита интеллектуальной собственности»: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/intellektualnaya-deyatelnost-obshchie-polozheniya-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskoj-rabote-po-discipline-patentovanie-i-zashchita-intellektualnoj-sobstvennosti
ЛЗ.3	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavatelej-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Волгин, В. В. Открываю автомастерскую [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 186 с. — 978-5-394-02292-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60484.html			
Э2	Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Марусина. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 218 с. — 978-5-7782-1792-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45022.html			

6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U;, демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.</p> <p>В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.</p>	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

**Современные системы управления сервисом
транспортных средств**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	56	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Современные системы управления сервисом транспортных средств

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Современные системы управления сервисом транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков в применении системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса включая трудовые коллективы, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг, выполнении мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса	
2.1.2	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса транспортных средств	
2.1.3	Теория и модели организации автосервиса	
2.1.4	Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств	
2.1.5	Методы принятия управленческих решений	
2.1.6	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Преддипломная практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 3	сформированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 3	сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 3	сформированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 3	сформированные знания стандартов качества обслуживания

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 3	сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 3	сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- принципы и методы системного подхода к управлению предприятиями автосервиса как социальными объектами, включая системный анализ, моделирование и прогнозирование;
3.1.2	- особенности социотехнических объектов управления и проблемы управления социотехническими объектами;
3.1.3	- особенности формирования и управления современной кадровой по-литикой объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг;
3.1.4	- способы мониторинга и прогнозирования потребительского спроса.
3.2	Уметь:
3.2.1	- использовать принципы и методы системного подхода к управлению предприятиями автосервиса как социальными объектами, включая системный анализ, моделирование и прогнозирование;
3.2.2	- определять специфику и особенности социотехнических объектов управления и выявлять и решать проблемы управления социотехническими объектами с использованием систем концентрации компетенций;
3.2.3	- управлять кадровой политикой современных объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг;
3.2.4	- осуществлять мониторинга и прогнозирование потребительского спроса.

3.3	Владеть:
3.3.1	- методологией системного подхода к управлению предприятиями автосервиса как социальными объектами, включая системный анализ, моделирование и прогнозирование;
3.3.2	- навыками выявления особенностей и проблем социотехнических объектов управления и решения задач управления социотехническими объектами с использованием систем концентрации компетенций;
3.3.3	- мастерством управления кадровой политикой современных объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг;
3.3.4	- навыками выполнения мониторинга и прогнозирование потребительского спроса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Современные системы управления сервисом транспортных средств						
1.1	Теоретические основы создания и изучения систем управления /Лек/	2	2	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Системы концентрации компетенции в управлении социотехническими объектами (на примере автосервиса) /Лек/	2	2	ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Современная кадровая политика предприятий автосервиса /Ср/	2	12	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в современных системах управления сервисом транспортных средств /Ср/	2	8	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Формирование системы управления сервисом транспортных средств с использованием дерева целей и систем. Коллективное решение творческих задач /Пр/	2	2	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	Учет неопределенности и риска при оценке эффективности управления проектами. Дискуссия /Пр/	2	2	ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Мотивация производственного персонала на объектах автосервиса. Дискуссия /Пр/	2	2	ПК-2.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	Использование имитационного моделирования при анализе и прогнозировании спроса на услуги автосервиса. Разминка /Пр/	2	2	ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
1.9	Подготовка к практическим занятиям, индивидуальная работа с литературой, конспектами лекций /Ср/	2	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Написание доклада /Ср/	2	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.11	Подготовка к сдаче зачета /Ср/	2	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.12	Сдача зачета /ИКР/	2	0,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
1.13	/ЗачётСОц/	2	3,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Процесс и система управления предприятием автосервиса.
2. Принципы построения систем.
3. Системный анализ и системный подход в управлении объектами автосервиса.
4. Познавательная и конструктивная составляющая системного подхода.
5. Технология выполнения системного анализа.
6. Моделирование в управлении системами для предоставления качественных услуг и работ предприятиями автосервиса.
7. Концентрация компетенции в системах управления социотехническими объектами.
8. Особенности социотехнических объектов управления и проблемы управления социотехническими объектами.
9. Проблемы построения единой базы знаний и ее использования в системе управления социотехнического объекта.
10. Применение экспертных систем для предоставления конкурентоспособных услуг и работ предприятиями автосервиса.
11. Принципы функционирования систем концентрации компетенции (СКК) в управлении социотехническими объектами.
12. Изменения в работе системы управления, использующей систему концентрации компетенции.
13. Подходы к управлению современной кадровой политикой для обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.
14. Принципы современного подбора кадров в управлении предприятием автосервиса.
15. Работа с кадровым резервом.
16. Планирование кадрового состава.
17. Обучение персонала в системе управления объектами автосервиса.
18. Аттестация сотрудников.
19. Стимулирование труда для обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.
20. Должностные инструкции персонала автосервиса.
21. Факторы формирования спроса на услуги автосервиса.
22. Подход к оценке потребительского спроса на услуги автосервиса в регионе.
23. Этапы анализа спроса и прогнозирования развития предприятий автосервиса в регионе.
24. Тенденция в организации автосервисного производства.
25. Современные типы специализации объектов автосервиса. Виртуальные предприятия.
26. Основные черты «мета-компетанции» фирмы-интегратора виртуального предприятия.
27. Условия организации специализированных производств в автосервисе для достижения качественных и конкурентоспособных услуг.
28. Формирование цен на услуги виртуального предприятия.
29. Функции информационной системы управления объектами автосервиса обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.

5.2. Темы письменных работ

Темы докладов:

1. Анализ интеграционных форм организации автосервисного обслуживания для обеспечения конкурентоспособных услуг.
2. Оценка информационных систем обеспечения функционирования предприятий автосервиса.
3. Сравнительная оценка современных систем организации автосервисного производства.
4. Характеристика и оценка систем материального обеспечения объектов автосервиса.
5. Проблемы формирования систем мотивации персонала в управлении социотехническими объектами автосервиса.
6. Анализ систем формирования и управления клиентурными отношениями в автосервисе.
7. Оценка эффективности подсистем маркетинга в системе управления автосервисным предприятием.
8. Прогнозирование траектории развития автосервисной организации по разработанным стратегиям.
9. Оценка развития дилерской сети фирменных автоцентров.
10. Анализ системы принятия управленческих решений на объектах автосервиса.
11. Характеристика и оценка моделей организационного проектирования на объектах автосервиса.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается
5.4. Перечень видов оценочных средств
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/g_o.php?id=959389

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Миротин Л.Б.	Управление автосервисом: Учеб. пособие	М.: Экзамен, 2004	
Л2.2	Марусина, В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45022.html
Л2.3	Жуков Б. М., Ткачева Е. Н.	Исследование систем управления: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/g_o.php?id=337801
Л2.4	Поротиков Н. Д.	Изучение и прогнозирование покупательского спроса	Москва: Лаборатория книги, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140240

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Карманов, К. Н., Мельников, А. Н., Хасанов, И. Х.	Взаимодействие дерева целей и дерева систем автомобильного транспорта в ТЭА: методические указания	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/50048.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Марусина В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Марусина В.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 218 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45022 .			
Э2	Мхитарян С.В. Системы управления взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мхитарян С.В., Маркова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 150 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10826 .			
Э3	Губко М.В. Теория игр в управлении организационными системами [Электронный ресурс]/ Губко М.В., Новиков Д.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: СИНТЕГ, 2005.— 138 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8480 .			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.</p> <p>В процессе обучения основными видами занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.</p>	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: зачеты 2
в том числе:		
аудиторные занятия	14	
самостоятельная работа	126	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе в форме практ.подготовк и	2	2	2	2
Итого ауд.	14	14	14	14
Сам. работа	126	126	126	126
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н, доцент, И.П. Макеенко _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром», И.П. Ермолов _____

Начальник производства ООО «Экопром», М.П. Маршалкин _____

Рабочая программа дисциплины

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г. Зав.
кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающихся знаний и навыков в области основ моделирование и оптимизации процессов и систем сервиса транспортных средств для осуществления успешной профессиональной деятельности;
1.2	формирование у обучающихся углубленных знаний, навыков и умений в области современных, в том числе инновационных методов и инструментариев моделирования и оптимизации процессов сервиса транспортных средств, в том числе с использованием современных САПР.
1.3	ознакомление обучающихся с основами моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса транспортных средств.
1.4	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Методология научного исследования
2.2.2	Научно-исследовательская работа
2.2.3	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания технологические особенности процесса послепродажного обслуживания и сервиса, с целью обоснования корректирующих мероприятий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технологические особенности процесса послепродажного обслуживания и сервиса, с целью обоснования корректирующих мероприятий
Уровень 3	сформированные знания технологические особенности процесса послепродажного обслуживания и сервиса, с целью обоснования корректирующих мероприятий

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать процесс послепродажного обслуживания сервисного продукта
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать процесс послепродажного обслуживания сервисного продукта
Уровень 3	сформированные умения анализировать процесс послепродажного обслуживания сервисного продукта

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки разработки корректирующих мероприятий на основе результатов анализа сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки разработки корректирующих мероприятий на основе результатов анализа сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки разработки корректирующих мероприятий на основе результатов анализа сервисного процесса

ПК-1.2: Осуществляет управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции внедрение решений, направленных на обеспечение ее эффективной эксплуатации

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания видов материальных ресурсов и путей их рационального использования в сервисной деятельности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов материальных ресурсов и путей их рационального использования в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные знания видов материальных ресурсов и путей их рационального использования в сервисной деятельности

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения планировать и управлять материальным потоком сервисного процесса
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Уровень 2	частично освоенные умения планировать и управлять материальным потоком сервисного процесса
Уровень 3	сформированные умения планировать и управлять материальным потоком сервисного процесса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки эффективного использования материальных ресурсов
Уровень 2	частично освоенные навыки эффективного использования материальных ресурсов
Уровень 3	сформированные навыки эффективного использования материальных ресурсов

ПК-1.3: Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уровень 2	общие, но не структурированные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения учитывать требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта сервисных объектов
Уровень 2	частично освоенные умения учитывать требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта сервисных объектов
Уровень 3	сформированные умения учитывать требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта сервисных объектов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения ремонтных работ
Уровень 3	сформированные навыки проведения ремонтных работ

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания путей экономики материальных ресурсов при осуществлении сервисного продукта с учетом требований энергообеспечения
Уровень 2	общие, но не структурированные знания путей экономики материальных ресурсов при осуществлении сервисного продукта с учетом требований энергообеспечения
Уровень 3	сформированные знания путей экономики материальных ресурсов при осуществлении сервисного продукта с учетом требований энергообеспечения
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять руководство разработкой бизнес-проектов в сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять руководство разработкой бизнес-проектов в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения осуществлять руководство разработкой бизнес-проектов в сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования информационных и инновационных технологий в проектной деятельности сервисных предприятий
Уровень 2	частично освоенные навыки использования информационных и инновационных технологий в проектной деятельности сервисных предприятий
Уровень 3	сформированные навыки использования информационных и инновационных технологий в проектной деятельности сервисных предприятий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	Принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, формирования клиентурных отношений.
3.2	Уметь:
3.2.1	Проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
3.2.2	Использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	Постановки задач, оптимизации и моделирования, имитационного моделирования процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Предмет, задачи и содержание дисциплины. Основные понятия теории моделирования процессов и объектов на предприятиях автосервиса /Лек/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Методология построения математических моделей, необходимость системного исследования и совершенствования способов моделирования /Ср/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Методы статистической оценки связи между параметрами технологических процессов /Лек/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Моделирование технологических процессов на основе теории графов. Сетевое планирование и управление комплексом работ /Ср/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Применение теории массового обслуживания при проектировании и организации технологических процессов /Лек/	2	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	Оптимизация решений по обеспечению предприятий сервиса транспортных средств и организации их работы /Лек/	2	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Анализ информации о свойствах оборудования. Построение регрессионной модели по опытным данным /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.8	Оценка точности, статистической адекватности и информационной способности регрессионной модели. Работа с программой обработки экспериментальных данных /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	Разработка статистической модели работы предприятия автосервиса /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Моделирование технологических процессов работы предприятия сервиса транспортных средств на базе метода Монте – Карло /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Регрессионная модель /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.12	Моделирование технологических процессов /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	Статистическая модель /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.14	Обработка экспериментальных данных /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.15	Основные понятия теории моделирования /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.16	Методология построения математических моделей /Ср/	2	5	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.17	Методы статистической оценки связи между параметрами технологических процессов /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.18	Стохастическое моделирование технологических процессов /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.19	Моделирование технологических процессов на основе теории графов /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.20	Применение теории массового обслуживания при проектировании и организации технологических процессов /Ср/	2	13	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.21	Подготовка к экзамену /Зачёт/	2	3,8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.22	Прием зачета /ИКР/	2	0,2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1. Что характеризуют средним значением и стандартным квадратичным отклонением?
2. Как среднее значение и стандартное квадратичное отклонение оценивают исходя из экспериментальных результатов?
3. Почему нормальное распределение чаще других встречается в эксперименте?
4. Какой смысл придают понятиям доверительной вероятности и доверительного интервала?
5. Какую модель использует метод наименьших квадратов и как она связана с его названием?
6. С какой целью проводят статистический анализ результатов эксперимента?
7. Как проверить гипотезу о совпадении двух независимых средних величин?
8. Как проверить гипотезу о линейности экспериментально полученной зависимости?
9. Моделирование как метод исследования технологических процессов сервиса энергетического оборудования.
10. Задачи оптимизации в сервисе энергетического оборудования.
11. Оптимизация технологических процессов сервиса энергетического оборудования с применением методов линейного программирования.
12. Задачи целочисленного программирования в сервисе энергетического оборудования.
13. Задачи нелинейного программирования в сервисе энергетического оборудования.
14. Элементы теории массового обслуживания в сервисе энергетического оборудования.
15. Календарное планирование в сервисе энергетического оборудования.
16. Сетевое планирование в сервисе энергетического оборудования.
17. Модели и моделирование. Общие понятия и определения.
18. Классификация моделей.
19. Физические, математические, аналоговые модели, сходства и различия.
20. Экспериментальный метод математического описания.
21. Экспериментально-математический метод описания.
22. Общая постановка задачи оптимизации.
23. Основные этапы постановки и решения задачи оптимизации.
24. Выбор критериев оптимальности и требования к ним.
25. Многокритериальные задачи оптимизации. Общий подход. Методы решения.
26. Основные методы свертки критериев оптимальности.
27. Универсальный метод свертки критериев оптимальности.
28. Функция желательности и ее применение.
29. Основная задача линейного программирования.
30. Задача об оптимальном плане производства.
31. Транспортная задача.
32. Геометрический смысл задач линейного программирования.
33. Общая постановка задачи целочисленного программирования.
34. Общая постановка задачи нелинейного программирования.
35. Геометрический смысл и особенности задач нелинейного программирования.
36. Предмет теории массового обслуживания. Системы массового обслуживания с неограниченной очередью.
37. Классификация систем массового обслуживания.
38. Задачи управления запасами в сервисе энергетического оборудования.
39. Методы календарного планирования.
40. Методы сетевого планирования. Сетевой график.
41. Сущность метода динамического программирования.

42. Формальное описание, основное уравнение и вычислительная схема метода динамического программирования.
43. Задача оптимизации режимов работы для групп оборудования, входящего в состав линии.
44. Классификация методов оптимизации. Методы безусловной оптимизации, их применимость, назначение, примеры.
Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

45. Методы линейного программирования. Основные задачи.
46. Транспортная задача. Метод потенциалов.
47. Суть задачи кластеризации или таксономии.
48. Суть задачи классификации.
49. Задачи методов факторного анализа.
50. Что лежит в основе подходов кластерного анализа.
51. Эвристические и минимизационные методы кластерного анализа.
52. Какие основные методы оценки характеристик энергетического оборудования используются на современном этапе?
53. Поясните, в чем сущность математического моделирования?
54. По каким критериям оцениваются подобие объекта и модели?
55. Как классифицируются модели в зависимости от способа воплощения оригинала?
56. Какие задачи решаются при математическом моделировании?
57. Как проводится математическое описание процессов протекающих в сервисе энергетического оборудования?
58. Приведите структурную схему моделирования в сервисе энергетического оборудования.
59. Поясните различие моделей по способу представления.
60. Поясните сущность имитационного моделирования.
61. Какие принципы используются для понижения уровня сложности описания модели?
62. Что такое формальное описание модели?
63. Какие подготовительные шаги необходимы при составлении формального описания модели?
64. Изобразите формальную схему системы. Опишите схему с позиций воздействий и преобразований.
65. По каким показателям проводится выбор программного обеспечения для моделирования?
66. Какие программные средства для моделирования вам известны?
67. Каким методом моделируются дискретные, случайные величины?
68. Какой процесс трактуется как случайный? Какими характеристиками описывается случайный процесс?
69. Какие типы случайных процессов встречаются при моделировании систем энергетического оборудования?
70. Изобразите структуру моделирования случайного процесса с заданным законом распределения. Этапы моделирования.
71. Поясните методы и алгоритмы моделирования случайного процесса с нормальным законом распределения.
72. Приведите пример моделирования марковского случайного процесса.
73. Что такое марковские цепи?
74. Дайте трактовку и приведите пример моделирования случайного потока.
75. Что такое модель, с какой целью ее применяют?
76. В чем отличие структурного и классического подхода к моделированию систем?
77. В чем смысл таких характеристик модели, как управляемость и адаптивность?
78. Какие бывают виды моделирования?
79. В чем суть имитационного моделирования, каковы его преимущества и недостатки?
80. Из каких основных блоков состоит имитационная модель систем?
81. Каковы три основных этапа моделирования систем?
82. В чем суть метода статистического моделирования?
83. Что называется факторами и реакцией?
84. Какого типа может быть план полного факторного эксперимента?
85. Что представляет собой статистическая сходимость результатов моделирования?
86. Каковы этапы стратегического планирования?
87. Как обеспечивают точность и достоверность оценки характеристик моделируемой системы?
88. В чем состоит метод коррелированных выборок?
89. Какие требования предъявляются к статистическим оценкам?
90. Каковы типичные задачи проверки статистических гипотез?
91. Что такое статистические критерии согласия?
92. При каких условиях корреляционная связь двух случайных переменных считается значимой?
93. Что представляет собой метод наименьших квадратов?
94. Что позволяет выявить дисперсионный анализ?

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»

1. Что характеризуют средним значением и стандартным квадратичным отклонением?
2. Как среднее значение и стандартное квадратичное отклонение оценивают исходя из экспериментальных результатов?
3. Почему нормальное распределение чаще других встречается в эксперименте?
4. Какой смысл придают понятиям доверительной вероятности и доверительного интервала?
5. Какую модель использует метод наименьших квадратов и как она связана с его названием?
6. С какой целью проводят статистический анализ результатов эксперимента?
7. Как проверить гипотезу о совпадении двух независимых средних величин?
8. Как проверить гипотезу о линейности экспериментально полученной зависимости?
9. Моделирование как метод исследования технологических процессов сервиса энергетического оборудования.

10. Задачи оптимизации в сервисе энергетического оборудования.
11. Оптимизация технологических процессов сервиса энергетического оборудования с применением методов линейного программирования.
12. Задачи целочисленного программирования в сервисе энергетического оборудования.
13. Задачи нелинейного программирования в сервисе энергетического оборудования.
14. Элементы теории массового обслуживания в сервисе энергетического оборудования.
15. Календарное планирование в сервисе энергетического оборудования.
16. Сетевое планирование в сервисе энергетического оборудования.
17. Модели и моделирование. Общие понятия и определения.
18. Классификация моделей.
19. Физические, математические, аналоговые модели, сходства и различия.
20. Экспериментальный метод математического описания.
21. Экспериментально-математический метод описания.
22. Общая постановка задачи оптимизации.
23. Основные этапы постановки и решения задачи оптимизации.
24. Выбор критериев оптимальности и требования к ним.
25. Многокритериальные задачи оптимизации. Общий подход. Методы решения.
26. Основные методы свертки критериев оптимальности.
27. Универсальный метод свертки критериев оптимальности.
28. Функция желательности и ее применение.
29. Основная задача линейного программирования.
30. Задача об оптимальном плане производства.
31. Транспортная задача.
32. Геометрический смысл задач линейного программирования.
33. Общая постановка задачи целочисленного программирования.
34. Общая постановка задачи нелинейного программирования.
35. Геометрический смысл и особенности задач нелинейного программирования.
36. Предмет теории массового обслуживания. Системы массового обслуживания с неограниченной очередью.
37. Классификация систем массового обслуживания.
38. Задачи управления запасами в сервисе энергетического оборудования.
39. Методы календарного планирования.
40. Методы сетевого планирования. Сетевой график.
41. Сущность метода динамического программирования.
42. Формальное описание, основное уравнение и вычислительная схема метода динамического программирования.
43. Задача оптимизации режимов работы для групп оборудования, входящего в состав линии.
44. Классификация методов оптимизации. Методы безусловной оптимизации, их применимость, назначение, примеры.
45. Методы линейного программирования. Основные задачи.
46. Транспортная задача. Метод потенциалов.
47. Суть задачи кластеризации или таксономии.
48. Суть задачи классификации.
49. Задачи методов факторного анализа.
50. Что лежит в основе подходов кластерного анализа.
51. Эвристические и минимизационные методы кластерного анализа.
52. Какие основные методы оценки характеристик энергетического оборудования используются на современном этапе?
53. Поясните, в чем сущность математического моделирования?
54. По каким критериям оцениваются подобие объекта и модели?
55. Как классифицируются модели в зависимости от способа воплощения оригинала?
56. Какие задачи решаются при математическом моделировании?
57. Как проводится математическое описание процессов протекающих в сервисе энергетического оборудования?
58. Приведите структурную схему моделирования в сервисе энергетического оборудования.
59. Поясните различие моделей по способу представления.
60. Поясните сущность имитационного моделирования.
61. Какие принципы используются для понижения уровня сложности описания модели?
62. Что такое формальное описание модели?
63. Какие подготовительные шаги необходимы при составлении формального описания модели?
64. Изобразите формальную схему системы. Опишите схему с позиций воздействий и преобразований.
65. По каким показателям проводится выбор программного обеспечения для моделирования?
66. Какие программные средства для моделирования вам известны?
67. Каким методом моделируются дискретные, случайные величины?
68. Какой процесс трактуется как случайный? Какими характеристиками описывается случайный процесс?
69. Какие типы случайных процессов встречаются при моделировании систем энергетического оборудования?
70. Изобразите структуру моделирования случайного процесса с заданным законом распределения. Этапы моделирования.
71. Поясните методы и алгоритмы моделирования случайного процесса с нормальным законом распределения.
72. Приведите пример моделирования марковского случайного процесса.
73. Что такое марковские цепи?
74. Дайте трактовку и приведите пример моделирования случайного потока.
75. Что такое модель, с какой целью ее применяют?
76. В чем отличие структурного и классического подхода к моделированию систем?

77. В чем смысл таких характеристик модели, как управляемость и адаптивность?
78. Какие бывают виды моделирования?
79. В чем суть имитационного моделирования, каковы его преимущества и недостатки?
80. Из каких основных блоков состоит имитационная модель систем?
81. Каковы три основных этапа моделирования систем?
82. В чем суть метода статистического моделирования?
83. Что называется факторами и реакцией?
84. Какого типа может быть план полного факторного эксперимента?
85. Что представляет собой статистическая сходимостью результатов моделирования?
86. Каковы этапы стратегического планирования?
87. Как обеспечивают точность и достоверность оценки характеристик моделируемой системы?
88. В чем состоит метод коррелированных выборок?
89. Какие требования предъявляются к статистическим оценкам?
90. Каковы типичные задачи проверки статистических гипотез?
91. Что такое статистические критерии согласия?
92. При каких условиях корреляционная связь двух случайных переменных считается значимой?
93. Что представляет собой метод наименьших квадратов?
94. Что позволяет выявить дисперсионный анализ?

5.2. Темы письменных работ

Отчеты по лабораторным работам:

1. Анализ информации о свойствах оборудования. Построение регрессионной модели по опытным данным.
2. Оценка точности, статистической адекватности и информационной способности регрессионной модели. Работа с программой обработки экспериментальных данных.
3. Разработка статистической модели работы предприятия автосервиса.
4. Моделирование технологических процессов работы предприятия сервиса транспортных средств на базе метода Монте – Карло.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к зачету
 Вопросы для текущего контроля
 Вопросы для самоконтроля

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Смирнов Г. В.	Моделирование и оптимизация объектов и процессов: учебное пособие для магистрантов: учебное пособие	Томск: ТУСУ, 2016	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480963

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Зариковская Н. В.	Математическое моделирование систем: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроник и, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480523

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Сырецкий, Г. А.	Моделирование систем. Часть 3: лабораторный практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45402.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17780.html .
Э2	Алексеев Г.В. Численное экономико-математическое моделирование и оптимизация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев Г.В., Холявин И.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 195 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16905.html .
Э3	Аверченков В.И. Основы математического моделирования технических систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Аверченков В.И., Федоров В.П., Хейфец М.Л.— Электрон. текстовые данные.— Брянск: Брянский государственный технический университет, 2012.— 271 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/7003.html .
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows (лицензионное ПО)
6.3.1.2	Пакет офисных программ Microsoft Office (лицензионное ПО)
6.3.1.3	Acrobat DC (свободно распространяемое ПО)
6.3.1.4	Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО)
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс: http://www.consultant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	К-604
7.2	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)
7.3	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации
7.4	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOVO.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.</p> <p>В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций</p>	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

**Оценка управления техническим состоянием
объектов и систем сервиса транспортных средств
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2
в том числе:		
аудиторные занятия	14	
самостоятельная работа	126	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
Итого ауд.	14	14	14	14
Сам. работа	126	126	126	126
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, В.А. Фурсов _____

, _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса транспортных средств

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е..

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Управление качеством услуг и работ в сервисе	
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности	
2.1.3	Методы принятия управленческих решений	
2.1.4	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Преддипломная практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания организации послепродажного гарантийного обслуживания с целью проведения корректирующих мероприятий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания организации послепродажного гарантийного обслуживания с целью проведения корректирующих мероприятий
Уровень 3	сформированные знания организации послепродажного гарантийного обслуживания с целью проведения корректирующих мероприятий

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применять технологии послепродажного обслуживания при эксплуатации изделия
Уровень 2	частично освоенные умения применять технологии послепродажного обслуживания при эксплуатации изделия
Уровень 3	сформированные умения применять технологии послепродажного обслуживания при эксплуатации изделия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки выявлять неисправности и выполнять послепродажное обслуживание
Уровень 2	частично освоенные навыки выявлять неисправности и выполнять послепродажное обслуживание
Уровень 3	сформированные навыки выявлять неисправности и выполнять послепродажное обслуживание

ПК-1.2: Осуществляет управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции внедрение решений, направленных на обеспечение ее эффективной эксплуатации

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания процесса материально-технического обеспечения производства сервисного продукта и показатели эффективной эксплуатации
Уровень 2	общие, но не структурированные знания процесса материально-технического обеспечения производства сервисного продукта и показатели эффективной эксплуатации
Уровень 3	сформированные знания процесса материально-технического обеспечения производства сервисного продукта и показатели эффективной эксплуатации

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения организовывать поток ресурсного обеспечения сервисного процесса с точки зрения эффективности
Уровень 2	частично освоенные умения организовывать поток ресурсного обеспечения сервисного процесса с точки зрения эффективности
Уровень 3	сформированные умения организовывать поток ресурсного обеспечения сервисного процесса с точки зрения эффективности

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки управления процессом материалопотока при организации сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки управления процессом материалопотока при организации сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки управления процессом материалопотока при организации сервисного процесса

ПК-1.3: Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уровень 2	общие, но не структурированные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать требования к инфраструктуре сервисных объектов
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать требования к инфраструктуре сервисных объектов
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать требования к инфраструктуре сервисных объектов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения эксплуатационных и ремонтных работ инфраструктурных объектов сервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения эксплуатационных и ремонтных работ инфраструктурных объектов сервиса
Уровень 3	сформированные навыки проведения эксплуатационных и ремонтных работ инфраструктурных объектов сервиса

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания процесса реинжиниринга бизнес-процессов на всех стадиях ЖЦП, а также видов и характеристик информационных сервисных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания процесса реинжиниринга бизнес-процессов на всех стадиях ЖЦП, а также видов и характеристик информационных сервисных технологий
Уровень 3	сформированные знания процесса реинжиниринга бизнес-процессов на всех стадиях ЖЦП, а также видов и характеристик информационных сервисных технологий
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения руководить проектами на всех стадиях жизненного цикла сервисного продукта
Уровень 2	частично освоенные умения руководить проектами на всех стадиях жизненного цикла сервисного продукта
Уровень 3	сформированные умения руководить проектами на всех стадиях жизненного цикла сервисного продукта
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования информационных технологий при организации сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки использования информационных технологий при организации сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки использования информационных технологий при организации сервисного процесса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- научно-техническую информацию о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса, параметров сервиса;
3.1.2	- оценку управления техническим состоянием объектов сервиса, разработку новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществление контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроль качества процессов сервиса, услуг, работ.
3.2	Уметь:
3.2.1	- применять знания научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса, параметров сервиса;
3.2.2	- применять знания об оценке управления техническим состоянием объектов сервиса, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществление контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
3.3	Владеть:

3.3.1	- навыками применения знаний научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса, параметров сервиса;
3.3.2	- навыками применения знаний об оценке управления техническим состоянием объектов сервиса, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществление контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	ЗНАЧЕНИЕ ДИАГНОСТИКИ В УСЛОВИЯХ СЕРВИСА /Лек/	2	1	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	Методы и средства диагностирования технического состояния объектов сервиса, контроль качества процессов сервиса /Ср/	2	9	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	Оценка управления системы сервиса и задачи сервисного обслуживания /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ /Лек/	2	1	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.5	Параметры процессов сервиса /Пр/	2	2	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.6	Взаимосвязи между структурными и выходными параметрами объектов и систем сервиса /Ср/	2	12	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.7	Оценка функционирования объектов сервиса /Пр/	2	2	ПК-1.2 ПК-1.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	Исследование взаимосвязей между структурными параметрами технического состояния и выходными параметрами объектов и систем сервиса /Пр/	2	2	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.9	ОБЪЕКТ ДИАГНОСТИРОВАНИЯ В СИСТЕМЕ СЕРВИСА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ /Лек/	2	1	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.10	КЛАССИФИКАЦИЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ ПАРАМЕТРОВ. ВИДЫ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ МЕЖДУ СТРУКТУРНЫМИ И ВЫХОДНЫМИ ПАРАМЕТРАМИ СИСТЕМЫ /Лек/	2	1	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.11	ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ДИАГНОСТИЧЕСКИМ ПАРАМЕТРАМ В СИСТЕМЕ СЕРВИСА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ /Лек/	2	1	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	ВИДЫ И РЕЖИМЫ ДИАГНОСТИРОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ В СИСТЕМЕ СЕРВИСА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ /Лек/	2	0	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.13	ОБОСНОВАНИЕ ОБЪЕМА РАБОТ ПО ДИАГНОСТИКЕ ОБЪЕКТОВ СЕРВИСА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ /Лек/	2	0	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.14	СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ СЕРВИСА /Лек/	2	1	ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.15	Инструментальный контроль технического состояния объектов и систем сервиса /Ср/	2	23	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.16	Изучение методики технологического проектирования производ-ственных подразделений диагностики на предприятиях сервиса при различных вариантах организации технологического процесса /Ср/	2	12	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.17	Диагностические параметры и методика углубленного диагностирования параметров объектов и систем сервиса /Ср/	2	22	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.18	Оценка и контроль хода выполнения процессов сервиса, услуг и работ /Ср/	2	12	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.19	Разработка технологического процесса диагностирования параметров объектов и систем сервиса /Ср/	2	12	ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.20	Эффективность деятельности объекта сервиса и контроль качества оказания услуг /Ср/	2	12	ПК-1.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.21	Изучение методики расчета экономической эффективности от внедрения производственных подразделений диагностики на предприятиях сервиса как формы оценки качества процессов сервиса и используемых материальных и нематериальных ресурсов /Ср/	2	12	ПК-1.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.22	Прием зачета с оценкой /ИКР/	2	0,2	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.23	/ЗачётСОц/	2	3,8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
------	------------	---	-----	-----------------------------	-------------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету

1. Назначение и классификация диагностических систем, используемых для диагностики объектов сервиса
2. Этапы разработки средств технической диагностики
3. Специальные требования, предъявляемые к диагностическим системам, при их разработке и совершенствовании
4. Общая структура средств диагностики объектов сервиса
5. Сущность технической диагностики
6. Что относят к объектам сервиса?
7. Что относят к параметрам сервиса?
8. Сущность сквозного контроля качества
9. Охарактеризуйте процесс сервиса
10. Назначение и классификация систем контроля
11. Основные элементы систем контроля качества параметров процесса сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
12. Методы контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
13. Формы оценки качества процессов сервиса
14. Диагностические параметры объектов сервиса
15. Диагностические параметры систем сервиса
16. Оценка процесса сервиса
17. Оценка оказания услуг, выполнения работ
18. Эффективность деятельности объекта сервиса
19. Диагностика материальных и нематериальных ресурсов на предприятиях сервиса
20. Контроль качества оказания услуг

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы докладов: Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

1. Статистические методы контроля качества.
2. Статистическое регулирование технологических процессов на объектах сервиса.
3. Групповые методы анализа и решения проблем на объектах сервиса.
4. Методы анализа причин и последствий отказов на объектах сервиса.
5. Метод распределения функций качества.
6. Теория технической диагностики.
7. Объектом диагностирования и применяемыми диагностическими средствами.
8. Процесс управления системой диагностирования.
9. Система контроля диагностического средства.
10. Проектирование средств технической диагностики.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982588
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Пасько, Т. В., Таров, В. П.	Оценка качества технических систем: учебное пособие для студентов вузов	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/63888.html
Л2.2	Грибунт И.Э., Артюшенко В. М.	Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2008	http://znanium.com/go.php?id=136395
Л2.3	Епифанов Л.И., Епифанова Е.А.	Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2013	http://znanium.com/go.php?id=373758
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Пухов, Е. В., Королев, А. И., Глазков, В. И., Шередекина, Е. Е.	Лабораторный практикум по дисциплине «Техническая эксплуатация автомобилей»: для обучающихся по направлению 23.03.03 - «эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», профиль «автомобили и автомобильное хозяйство»	Воронеж: Воронежский Государственный Аграрный Университет им. Императора Петра Первого, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72684.html
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Конструкция и эксплуатационные свойства ТИТМО. Теория автомобиля [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. С. П. Матяш, П. И. Федюнин. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. — 112 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/64725.html			
Э2	Гладкий, П. П. Конструкция и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / П. П. Гладкий. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 198 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/69393.html			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-607
7.2	Комплексная лаборатория «Сервис транспортных средств»
7.3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.4	Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: комплект учебных стендов: «Системы автомобильной охранной сигнализации»; «Автомобильная аудиосистема»; «Система отопления и вентиляции салона»; комплект электронных плакатов «Устройство автомобилей»; учебный автомобиль ГАЗ-3110 «Волга»; подъемник электромеханический П97-МК «Лидер»; подвесное вытяжное устройство СовПлим DP 106; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: газоанализатор ИНФРАКАР М-1,01; пускарзарядно-диагностическое устройство Т-1003П; балансировочная машина ЛС1-01; люфтомер рулевого управления ИСЛ-М; инструментальная тележка С-7DW110 (С-7DW146) 7-ми полочная + 10 ложементов с профессиональным инструментом фирмы «Jonnesway»; набор рихтовочного оборудования «СОРОКИН»; комплекс автомобильной диагностики КАД 400-02; газоанализатор ИНФРАКАР М-1,01; сканер ДСТ 2М; диагностический автосканер Ancel AD510 OBDII/EODB+CAN; приспособление д/прокачки тормозных систем STAFFA UNIVERSALI 11004; стробоскоп-тахометр Astro М-5; пневмотестер ПТ-1; набор для промывки инжекторов СИТ – 2000 В; манометр топливной системы МТА-4; набор динамометрических ключей МТ-1-500; компрессометр модель 810; мойка Karcher K 5.20; компрессор FW SUPER; заточной станок SPARKYMBG 150; профессиональный набор инструментов автомеханика «Станкоимпорт»; набор мерительного инструмента «Гаро-4»; микрометр МК-100; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERExtensa 5220; проектор ACERX1260; переносной экран ACCONOBO.
7.5	К-604
7.6	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс).
7.7	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.8	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOBO.
7.9	К-603
7.10	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.
7.11	Специализированная мебель; специальные инструменты.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Теория и модели организации автосервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	магистр
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ

Часов по учебному плану	144
в том числе:	
аудиторные занятия	14
самостоятельная работа	126
часов на контроль	3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
Итого ауд.	14	14	14	14
Сам. работа	126	126	126	126
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Лазарева Н.В. _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Теория и модели организации автосервиса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью освоения дисциплины является изучение теоретической сущности предприятия, реализующей сервисные услуги в области автосервиса, условия функционирования, анализ существующих моделей организации и перспективы их модернизации.
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Методы принятия управленческих решений
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.2	Управление интеллектуальной собственностью
2.2.3	Экономический анализ деятельности предприятий сервиса

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания технологические особенности процесса послепродажного обслуживания и сервиса, с целью обоснования корректирующих мероприятий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технологические особенности процесса послепродажного обслуживания и сервиса, с целью обоснования корректирующих мероприятий
Уровень 3	сформированные знания технологические особенности процесса послепродажного обслуживания и сервиса, с целью обоснования корректирующих мероприятий

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать процесс послепродажного обслуживания сервисного продукта
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать процесс послепродажного обслуживания сервисного продукта
Уровень 3	сформированные умения анализировать процесс послепродажного обслуживания сервисного продукта

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки разработки корректирующих мероприятий на основе результатов анализа сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки разработки корректирующих мероприятий на основе результатов анализа сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки разработки корректирующих мероприятий на основе результатов анализа сервисного процесса

ПК-1.2: Осуществляет управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции внедрение решений, направленных на обеспечение ее эффективной эксплуатации

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания видов материальных ресурсов и путей их рационального использования в сервисной деятельности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов материальных ресурсов и путей их рационального использования в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные знания видов материальных ресурсов и путей их рационального использования в сервисной деятельности

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения планировать и управлять материальным потоком сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные умения планировать и управлять материальным потоком сервисного процесса
Уровень 3	сформированные умения планировать и управлять материальным потоком сервисного процесса

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки эффективного использования материальных ресурсов
Уровень 2	частично освоенные навыки эффективного использования материальных ресурсов
Уровень 3	сформированные навыки эффективного использования материальных ресурсов

ПК-1.3: Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уровень 2	общие, но не структурированные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания инфраструктуры сервисного предприятия
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения учитывать требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта сервисных объектов
Уровень 2	частично освоенные умения учитывать требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта сервисных объектов
Уровень 3	сформированные умения учитывать требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта сервисных объектов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения ремонтных работ
Уровень 3	сформированные навыки проведения ремонтных работ

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания проектного руководства на всех стадиях жизненного цикла продуктов, видов информационных и инновационных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания проектного руководства на всех стадиях жизненного цикла продуктов, видов информационных и инновационных технологий
Уровень 3	сформированные знания проектного руководства на всех стадиях жизненного цикла продуктов, видов информационных и инновационных технологий
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять руководство разработкой бизнес-проектов в сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять руководство разработкой бизнес-проектов в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения осуществлять руководство разработкой бизнес-проектов в сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования информационных и инновационных технологий в проектной деятельности сервисных предприятий
Уровень 2	частично освоенные навыки использования информационных и инновационных технологий в проектной деятельности сервисных предприятий
Уровень 3	сформированные навыки использования информационных и инновационных технологий в проектной деятельности сервисных предприятий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	виды организаций сервиса оборудования в сфере автосервиса
3.1.2	Функциональное назначение организаций сервиса автосервиса
3.1.3	закономерности изменения показателей организаций автосервиса
3.2	Уметь:
3.2.1	самостоятельно анализировать состояние организации сервиса оборудования автосервиса
3.2.2	разрабатывать технические требования организациям сервиса оборудования автосервиса
3.2.3	определять перспективы улучшения развития организаций сервиса оборудования автосервиса
3.3	Владеть:
3.3.1	методами определения основных показателей организаций сервиса оборудования автосервиса
3.3.2	инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям организаций автосервиса
3.3.3	методами оценки и сертификации организаций сервиса оборудования сферы автосервиса

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Теория фирмы и ее место в системе научных знаний. Природа и сущность организации. Организация и управление. /Лек/	2	2	ПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	Социальная организация, хозяйственные организации /Лек/	2	2	ПК-1.1	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.3	Законы организации, принципы организации автосервиса /Ср/	2	24	ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.4	Организация как открытая система, внутренняя и внешняя среда организации, взаимодействие и адаптация к изменениям внешней среды /Лек/	2	2	ПК-1.2 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.5	Жизненный цикл организаций автосервиса /Пр/	2	4	ПК-1.1 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Механистическая и органическая организационные системы /Ср/	2	26	ПК-1.1 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.7	Организация как открытая система, внутренняя и внешняя среда организации, взаимодействие и адаптация к изменениям внешней среды /Ср/	2	26	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Коммуникации в организациях и современные информационные технологии организационной культуры. Организационное проектирование /Ср/	2	24	ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.9	Оценка эффективности организационных систем. Тенденции развития организации /Ср/	2	26	ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.10	Информационные технологии организационной культуры автосервиса /Пр/	2	4	ПК-1.1 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
1.11	Подготовка к зачету /ИКР/	2	0,2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.12	/ЗачётСОц/	2	3,8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4	Л1.1 Л1.4Л2.1Л3.1 1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Понятие организации. Типы организационных отношений.
2. Система. Основные свойства систем.
3. Классификация систем.
4. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология, персонал.
5. Внешняя среда организации: прямые и косвенные факторы. Взаимодействие и адаптация к изменениям внешней среды.
6. Концепция жизненного цикла организации.
7. Понятие организации как социальной системы: основные компоненты социальной системы.
8. Основные уровни социальных систем.
9. Особенности социальных систем.
10. Классификация социальных организаций по правовому статусу.
11. Формальная и неформальная организации.
12. Эволюция социально-экономических систем.
13. Классификация хозяйственных организаций.
14. Характеристика организаций с ограниченной ответственностью.
15. Особенности обществ с полной ответственностью.
16. Основные единичные и групповые организационные формы организации компаний.
17. Государственные организации. Их характеристика.
18. Сущность управленческой деятельности.
19. Объект и субъект управления.
20. Структура системы управления организацией.
21. Понятия «зависимость», «закономерность», «закон» как общенаучные категории. Классификация зависимостей.
22. Формулировка закона синергии и варианты его реализации. Признаки достижения синергии в организации.
23. Методы усиления общего потенциала организации.
24. Формулировка закона самосохранения и его аналитическое обоснование.
25. Типовые варианты реализации закона самосохранения.
26. Формулировка закона развития и его аналитическое обоснование.
27. Варианты реализации закона развития.
28. Формулировка закона информированности-упорядоченности и варианты его реализации.
29. Формулировка закона единства анализа и синтеза и его математическая интерпретация.
30. Типовые варианты реализации закона единства и анализа синтеза.
31. Формулировка закона композиции-пропорциональности и типовые варианты его реализации.
32. Значение специфических законов социальной организации для построения и функционирования социальных систем.
33. Принципы статического состояния организации.
34. Принципы динамического состояния организации.
35. Общие принципы организации: принципы соответствия и принципы оптимальности.
36. Принципы рационализации.
37. Содержание основных этапов проектирования организационных систем.
38. Методы проектирования организационных систем.
39. Методологические принципы организационного проектирования.
40. Этапы организационного проектирования.
41. Значение и задачи организационного проектирования.
42. Традиционные модели организационных структур.
43. Инновационные модели организационных структур.
44. Оценка эффективности организационных систем.
45. Понятие коммуникации. Роль коммуникации в управлении организацией.
46. Классификация коммуникаций в организации.
47. Повышение эффективности организационной коммуникации.
48. Формы и методы коммуникации.
49. Понятие, структурные элементы и свойства организационной культуры.
50. Типология организационных культур.
51. Методы поддержания организационной культуры.
52. Функции организационной культуры.
53. Менеджеры как субъекты организаторской деятельности.
54. Характер, содержание и особенности управленческого труда.
55. Культура управленческого труда.

5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрены

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Агарков А.П.	Теория организации. Организация производства	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=415506
Л1.2	Агарков А.П., Голов Р. С.	Управление инновационной деятельностью	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=512013
Л1.3	Голов Р. С., Агарков А.П.	Системы управления инновационно-инвестиционной деятельностью промышленных организаций и подготовкой машиностроительного производства	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=512676
Л1.4	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=559234
Л1.5	Голов Р. С., Агарков А.П.	Организация производства, экономика и управление в промышленности: Учебник для бакалавров	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=935837
Л1.6	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=937989
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=501570
Л2.2	Агарков А. П., Голов Р. С., Голиков А. М., Иванов А. С., Сухов С. В., Голиков С. А.	Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Агарков А.П. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс]: интегрированное учебное пособие/ Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 271 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24819.html
Э2	Стародубцева В.К. Практикум по теории организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стародубцева В.К., Лаврентьева А.В., Киселева М.М.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010.— 120 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44995.html
Э3	Бардасова Э.В. Теория организации и организационное поведение [Электронный ресурс]: учебное пособие для слушателей магистратуры/ Бардасова Э.В., Сергеева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013.— 104 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63478.html
Э4	Войтина Ю.М. Теория организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Войтина Ю.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 114 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/908.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе

информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Тюнинг автомобилей
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	96	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н, Профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Тюнинг автомобилей

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков в области современных направлений тюнинга легковых автомобилей, видах тюнинга, способах модернизации двигателей, подвески автомобилей, внешнего тюнинга, тюнинга интерьера и установке дополнительного электрооборудования для удовлетворения запросов клиентов автосервисных предприятий.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности	
2.1.2	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса	
2.2.2	Основы конструирования транспортных средств	
2.2.3	Современные системы управления сервисом транспортных средств	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 3	сформированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 3	сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 3	сформированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 3	сформированные знания стандартов качества обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 3	сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 3	сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	методы повышения качества обслуживания, формирования клиентурных отношений в области тюнинга автомобилей;
3.1.2	методы анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей в области тюнинга.
3.2	Уметь:
3.2.1	применять методы повышения качества обслуживания и улучшения клиентурных отношений в области тюнинга;
3.2.2	применять методы анализа процессов сервиса для удовлетворения запросов потребителей в области тюнинга.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками применения методов повышения качества обслуживания в области тюнинга автомобилей;
3.3.2	навыками применения методов анализа качества сервиса в области тюнинга автомобилей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. 1						

1.1	Тюнинг автомобилей: разработка и оптимизация процессов сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей /Лек/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	Удовлетворение запросов клиентов автосервиса посредством внешнего тюнинга /Ср/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	Чип-тюнинг – процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей /Лек/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	Тюнинг двигателя автомобиля /Пр/	1	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.5	Система подачи закиси азота и турбонаддув как инструменты повышения качества обслуживания, формирования клиентурных отношений /Ср/	1	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.6	Технологии, выбор ресурсов и технических средств, применяемые в доводке легковых автомобилей как объект удовлетворения запросов потребителей /Ср/	1	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.7	Удовлетворение запросов клиентов автосервиса посредством тюнинга интерьера /Ср/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	Тюнинг трансмиссии автомобиля /Ср/	1	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.9	Удовлетворение запросов клиентов автосервиса посредством тюнинга двигателя /Ср/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.10	Удовлетворение запросов клиентов автосервиса посредством тюнинга подвески /Ср/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.11	Тюнинг механизмов управления /Ср/	1	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	Удовлетворение запросов клиентов автосервиса посредством установки систем автозвука и другого дополнительного оборудования /Ср/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.13	Тюнинг салона автомобиля /Пр/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.14	Аэрография автомобиля /Пр/	1	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.15	Подготовка к практическим занятиям, индивидуальная работа с конспектами лекций, самостоятельное изучение тематики курса по рекомендуемым информационным источникам по вопросам самоподготовки /Ср/	1	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.16	Подготовка доклада по определенной тематике /Ср/	1	22	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.17	Подготовка к экзамену /Ср/	1	22	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.18	Сдача зачёта /Зачёт/	1	3,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 1 Э1 Э2	0	
1.19	Прием экзамена /ИКР/	1	0,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

- 1 История возникновения тюнинга автомобилей.
- 2 Виды тюнинга автомобилей.
- 3 Основные направления тюнинга автомобилей.
- 4 Дополнительное оборудование и различные дополнительные системы автомобиля.
- 5 Внешний тюнинг. Тонировка стёкол автомобиля.
- 6 Перетяжка салона.
- 7 Шумовиброизоляция автомобиля.
- 8 Тюнинг подвески автомобиля.
- 9 Тюнинг «Автозвук».
- 10 Инструмент для выполнения тюнинга двигателя автомобиля.
- 11 Доработка выхлопной системы при тюнинге двигателя.
- 12 Влияние тюнинга двигателя автомобиля на расход топлива.
- 13 Элементы трансмиссии автомобиля чаще всего подвергаемые тюнингу.
- 14 Виды дисков для улучшения работы сцепления.
- 15 Типы главных пар для оптимизации работы коробки передач.
- 16 Типы тормозных дисков для легковых автомобилей.
- 17 Тормозные колодки и диски.
- 18 Влияние состава тормозных колодок на тормозной путь автомобиля.
- 19 Виды тюнинга салона автомобиля.
- 20 Назначение тюнинга салона автомобиля.
- 21 Доработка световых приборов в салоне автомобиля.
- 22 Аэрография на кузов автомобиля.
- 23 Технология полировки кузова автомобиля.
- 24 Набор инструментов для нанесения аэрографии на кузов автомобиля.

5.2. Темы письменных работ

Темы докладов:

- 1 Аэродинамические обвесы; спойлеры; колёса.
- 2 Современные направления тюнинга (стрит-родинг, kustom, chop top, lowrider, lead sled).
- 3 Предпосылки и цель модернизации салона.
- 4 Изменение интерьера автомобиля: изготовление панели приборов; подбор кресел.

5 Перетяжка салона.
6 Способы модернизации двигателя и их назначение.
7 Основные способы поднятия мощности двигателя.
8 Модернизация впускной и выпускной систем.
9 Способы увеличения рабочего объёма.
10 Чип-тюнинг двигателя.
11 Применение в двигателе системы подачи закиси азота.
12 Использование в двигателе турбонаддува.
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается
5.4. Перечень видов оценочных средств
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Мирошниченко, А. Н.	Тюнинг автомобиля: учебное пособие	Томск: Томский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/75075.html
Л1.2	Царев В. А.	Автомобильный транспорт в России и за рубежом: учебное пособие	Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143306
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кузьмина, М. А., Грановский, В. А.	Транспортное право (Автомобильный транспорт): учебное пособие	Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, Южный институт менеджмента, 2010	http://www.iprbookshop.ru/9780.html
Л2.2	Кузьмин Н. А., Песков В. И.	Теория эксплуатационных свойств автомобиля: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2013	http://znanium.com/go.php?id=360227
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskiye-ukazaniya-k-prakticheskim-robotam
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Джерихов, В. Б. Автомобильные эксплуатационные материалы [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Б. Джерихов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. — 193 с. — 978-5-9227-0403-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18981.html			
Э2	Автомобильные и стационарные аудиосистемы [Электронный ресурс] / под ред. Н. А. Тюнин, А. В. Родин. — Электрон. текстовые данные. — М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2013. — 112 с. — 978-5-91359-048-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/53812.html			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	
7.9	

7.10	
7.11	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Придорожный автосервис

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	магистр
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	8
самостоятельная работа	96
часов на контроль	3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н, Доцент, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Придорожный автосервис

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков о современных направлениях, используемых на предприятиях сферы придорожного автосервиса для удовлетворения запросов пользователей дорог общего пользования, для повышения качества предоставляемых услуг и перспектив развития.
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.2	Современные системы управления сервисом транспортных средств
2.2.3	Технический дизайн
2.2.4	Управление интеллектуальной собственностью
2.2.5	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 3	сформированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 3	сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 3	сформированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности

Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные знания видов ресурсов и пути снижения их расхода в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные умения планировать состав и размер расхода потребляемых ресурсов в процессе осуществления сервисных и ремонтных работ

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 2	частично освоенные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ
Уровень 3	сформированные навыки осуществления сервисных и ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 3	сформированные знания стандартов качества обслуживания

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 3	сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 3	сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	требования к размещению объектов придорожной инфраструктуры;
3.1.2	современные подходы к проектированию объектов придорожной инфраструктуры для удовлетворения потребностей участников дорожного движения;
3.1.3	методы по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений;
3.1.4	методы анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей.
3.2	Уметь:
3.2.1	проводить оценку спроса на услуги объектов придорожного автосервиса;
3.2.2	выполнять обоснование дислокации и расчета мощности придорожной СТО;
3.2.3	осуществлять организацию и планирование деятельности придорожной СТО;
3.2.4	разрабатывать мероприятия по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений в придорожном автосервисе;
3.2.5	выполнять оценку процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей в придорожной СТО.
3.3	Владеть:
3.3.1	методологией и опытом оценки спроса на услуги объектов придорожного автосервиса;

3.3.2	навыками расчета производственной мощности объектов придорожного автосервиса для полного удовлетворения запросов потребителей;
3.3.3	навыками организации и планирование деятельности придорожной СТО по запросам потребителей;
3.3.4	навыками по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений для объектов придорожной инфраструктуры;
3.3.5	мастерством анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей для объектов придорожной инфраструктуры.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	Значение придорожного сервиса в современном обществе /Лек/	1	1	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Удовлетворение запросов потребителей по диагностированию двигателя и его систем на придорожной СТО /Ср/	1	12	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Современные подходы к формированию клиентурных отношений в сфере придорожного сервиса /Лек/	1	1	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Оценка рыночной ситуации с целью повышения качества обслуживания на придорожной СТО /Пр/	1	2	ПК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Анализ отечественной и зарубежной практики удовлетворения запросов потребителей на объектах дорожной инфраструктуры /Лек/	1	1	ПК-2.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	Развитие придорожного сервиса для качественного удовлетворения потребителей услуг /Лек/	1	1	ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Методы диагностирования систем охлаждения и смазки, повышение качества при устранении неисправностей на придорожной СТО /Ср/	1	12	ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	Оптимизация размещения и расчет мощности придорожных СТО /Пр/	1	2	ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	Причины отказов систем питания бензиновых двигателей при длительном движении по автомагистрали. Их поиск и устранение /Ср/	1	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Диагностирование приборов электрооборудования на придорожной СТО. Неисправности системы зажигания, генератора и их устранение с целью удовлетворения запросов потребителей /Ср/	1	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Планирование и управление производством технического обслуживания автомобилей на придорожной СТО /Ср/	1	12	ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

1.12	Основные причины неисправностей и диагностирование ходовой части автомобилей на придорожной СТО /Ср/	1	12	ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	Подготовка к практическим занятиям, индивидуальная работа с конспектами лекций, самостоятельное изучение тематики курса по рекомендуемым информационным источникам по вопросам самоподготовки /Ср/	1	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.14	Подготовка доклада по определенной тематике /Ср/	1	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.15	Подготовка к зачету /Зачёт/	1	3,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.16	Зачет /ИКР/	1	0,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-2.4	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Придорожный сервис как способ повышения качества услуг, предоставляемых пользователям автомобильных дорог общего пользования
2. Придорожный сервис, понятие, состав, функции
3. Правовые основы организации придорожного сервиса
4. Придорожный сервис как объект удовлетворения запросов потребителей
5. Продукция придорожного сервиса
6. Отечественный и зарубежный опыт в сфере придорожного автосервиса
7. Туризм как инструмент развития придорожного автосервиса
8. Факторы, определяющие состояние и дальнейшее развитие придорожного сервиса
9. Проблемы развития объектов придорожного автосервиса
10. Анализ производственно-технической ситуации.
11. Оценка емкости рынка.
12. Что такое фонд времени рабочего поста СТО?
13. Что влияет на среднюю периодичность отказов и неисправностей автомобиля, требующих устранения на СТО?
14. В какое время наблюдается максимальная и минимальная интенсивность движения автомобилей в межмуниципальном сообщении?
15. Что является определяющим при выборе места расположения СТО на автодороге?
16. Как определяется годовой объем работ придорожной СТО?
17. Как определяется годовой объем работ по уборочно-моечным работам при организации уборочно-моечных работ, как самостоятельного вида услуг?
18. Основные функции служб придорожного автосервиса.
19. Обеспечение технической информацией придорожной СТО.
20. Функции ремонтного цеха.
21. Функции службы запасных частей.
22. Информация и нормативы численности персонала.
23. Классификация сервисных служб.

5.2. Темы письменных работ

Темы докладов:

1. Придорожная СТО на федеральной автомобильной дороге.
2. Придорожная СТО на автомобильной дороге местного значения.
3. Инфраструктура придорожного сервиса.
4. Транспортная безопасность на предприятиях придорожного автосервиса.
5. Виды оказываемых услуг сервиса на придорожных СТО.
6. Неисправности ходовой части автомобиля, возникающие при движении автомобиля по трассе.
7. Неисправности системы охлаждения, возникающие при длительном движении автомобиля
8. Возможные варианты услуг придорожного сервиса на АЗС.
9. Оборудование придорожных гостиниц (мотелей) СТО.
10. Время работы постов на придорожной СТО.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	<a href="http://znanium.com/g
o.php?
id=98258
8">http://znanium.com/g o.php? id=98258 8

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Говердовская, Л. Г., Павлова, Л. В., Дормидонтова, Т. В.	Дорожный сервис: учебное пособие	Самара: Самарский государственный архитектурно- строительный университет, ЭБС АСВ, 2011	<a href="http://ww
w.iprbook
shop.ru/20
463.html">http://ww w.iprbook shop.ru/20 463.html
Л2.2	Марусина, В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	<a href="http://ww
w.iprbook
shop.ru/45
022.html">http://ww w.iprbook shop.ru/45 022.html
Л2.3	Савич Е.Л., Болбас М.М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2018	<a href="http://znan
ium.com/c
atalog/doc
ument?
id=27142
4">http://znan ium.com/c atalog/doc ument? id=27142 4

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	<a href="https://ntb.
donstu.ru/
content/te
hnologich
eskie-
processy-
tehnichesk
ogo-
obsluzhiv
aniya-i-
remonta-
avtomobil
ey-
metodiche
skie-
ukazaniya
-k-
praktiches
kim-
rabortam">https://ntb. donstu.ru/ content/te hnologich eskie- processy- tehnichesk ogo- obsluzhiv aniya-i- remonta- avtomobil ey- metodiche skie- ukazaniya -k- praktiches kim- rabortam

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizaci-i-i-planirovan-iyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html .— ЭБС «IPRbooks»			
Э2	Волгин В.В. Мобильный автосервис [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 200 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62451.html .— ЭБС «IPRbooks»			
Э3	Синицын А.К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 284 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11545.html .— ЭБС «IPRbooks»			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---------------------------------------------------------------	--	--	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208			
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации			
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U;, демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)			
7.4	В-202			
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций			
7.6	(специализированная мебель;			
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)			

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ.

Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Коммуникационная политика предприятий автосервиса

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	92	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., Доцент, Семенова Л.В. _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Коммуникационная политика предприятий автосервиса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.а

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.а

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Основной целью освоения дисциплины является формирование у магистрантов системных знаний о коммуникационном обеспечении управленческой деятельности на предприятиях сервиса с целью обеспечения эффективности их деятельности.
1.2	Основные задачи при изучении дисциплины: сформировать представление об актуальных подходах к организации процесса управления коммуникациями в современной фирме; приобрести практические навыки управления коммуникациями в целях формирования внутренней и внешней идентичности организации сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Корпоративная культура и управление персоналом
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.4	Корпоративная культура и управление персоналом
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика
2.2.2	Управление интеллектуальной собственностью
2.2.3	Организационно-управленческая практика
2.2.4	Управление интеллектуальной собственностью

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов	
Знать:	
Уровень 1	основы коммуникационной политики предприятия как элемента стратегического развития сервиса
Уровень 2	инструментарий коммуникационной деятельности предприятий сервиса
Уровень 3	стратегические направления развития предприятий сервиса
Уметь:	
Уровень 1	применять элементы коммуникационной политики в деятельности предприятия автосервиса
Уровень 2	разрабатывать инструментарий коммуникационной деятельности предприятий автосервиса
Уровень 3	внедрять коммуникационную политику на предприятиях автосервиса
Владеть:	
Уровень 1	оценивать и формировать предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии
Уровень 2	навыками разработки инструментария коммуникационной деятельности предприятий автосервиса
Уровень 3	навыками внедрения коммуникационной политики на предприятиях автосервиса
ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре	
Знать:	
Уровень 1	процесс обслуживания в сервисном центре
Уровень 2	методику проведения анализа деятельности центра
Уровень 3	методику проведения оценки эффективности деятельности и процесса обслуживания в сервисном центре
Уметь:	
Уровень 1	анализировать процесс обслуживания в сервисном центре
Уровень 2	оценивать эффективность деятельности и процесса обслуживания в сервисном центре
Уровень 3	анализировать и оценивать эффективность деятельности и процесса обслуживания в сервисном центре
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации процесса обслуживания в сервисном центре
Уровень 2	методами оценки эффективности деятельности и процесса обслуживания в сервисном центре
Уровень 3	навыками проведения анализа и оценки эффективности деятельности и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение	
Знать:	
Уровень 1	требования стандартов качества обслуживания сервисного центра
Уровень 2	методику разработки стандартов качества обслуживания в сервисе
Уровень 3	методы внедрения стандартов качества на предприятии сервиса
Уметь:	
Уровень 1	применять стандарты качества на предприятии сервиса
Уровень 2	использовать методику разработки стандартов качества
Уровень 3	внедрять разработанные стандарты качества на предприятии сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками разработки стандартов качества обслуживания на предприятии
Уровень 2	навыками внедрения стандартов качества обслуживания
Уровень 3	навыками разработки и внедрения стандартов качества обслуживания на предприятии

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей	
Знать:	
Уровень 1	технологии сервисного обслуживания на предприятии сервиса
Уровень 2	проблемы сервисного обслуживания на предприятии автосервиса
Уровень 3	методы оценки организации сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	анализировать проблемы сервисного обслуживания на предприятии
Уровень 2	формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии
Уровень 3	оценивать и формировать предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения анализа проблем сервисного обслуживания на предприятии
Уровень 2	навыками разработки предложений по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии
Уровень 3	навыками проведения оценки и формирования предложений по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	инструментарий коммуникационной деятельности предприятий сервиса и стратегические направления развития предприятий сервиса; требования стандартов качества обслуживания сервисного центра и методы их внедрения на предприятии сервиса; проблемы сервисного обслуживания на предприятии автосервиса и методы оценки организации сервисного обслуживания
3.2	Уметь:
3.2.1	разрабатывать инструментарий коммуникационной деятельности предприятий автосервиса и внедрять коммуникационную политику на предприятиях автосервиса; разрабатывать и внедрять стандарты качества на предприятии сервиса; оценивать и формировать предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками оценивать и формировать предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии; навыками разработки и внедрения стандартов качества обслуживания на предприятии; навыками проведения оценки и формирования предложений по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						

1.1	Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы предприятия сервиса /Лек/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	Теоретические основы организации коммуникационных процессов компании автосервиса /Ср/	1	14	ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.3	Маркетинговые коммуникации: от традиции однонаправленного воздействия к синергетическому эффекту /Ср/	1	14	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.4	Основы организации коммуникативной политики и построения коммуникационной системы предприятий автосервиса /Пр/	1	2	ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.5	Роль коммуникационных связей в формировании имиджа предприятия сервиса /Ср/	1	14	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Инструментарий коммуникационной деятельности предприятия автосервиса /Лек/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.7	Реклама как инструмент коммуникационной политики предприятия /Ср/	1	10	ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Особенности маркетинговых коммуникаций на потребительском рынке автосервиса /Ср/	1	10	ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.9	Особенности маркетингового коммуникационного планирования в автосервисе /Ср/	1	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.10	Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия /Пр/	1	2	ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.11	Формирование корпоративной репутации: факторы влияния и возможности /Ср/	1	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.12	Разработка модели коммуникативной программы предприятия автосервиса /Пр/	1	2	ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.13	Внутренняя и внешняя среда организации и факторы ее влияния на целевые аудитории /Ср/	1	10	ПК-2.1 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.14	Корпоративная коммуникация и оценка ее эффективности /Пр/	1	2	ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.15	Подготовка к сдаче зачета /Зачёт/	1	3,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.16	Сдача зачета /ИКР/	1	0,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Теоретические основы организации коммуникационной политики сервисной организации
2. Коммуникационные процессы предприятий автосервиса
3. Маркетинговые коммуникации и их роль в деятельности предприятия
4. Инструментарий коммуникативной деятельности предприятий сервиса
5. Маркетинговые коммуникационные обращения и их типы
6. Особенности маркетинговых коммуникаций на предприятиях сервиса
7. Организация коммуникационной деятельности на предприятиях автосервиса
8. Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия автосервиса
9. Влияние внутренних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
10. Влияние внешних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
11. Формирование корпоративной коммуникации на предприятии автосервиса
12. Управление репутацией предприятия как стратегический ресурс
13. Коммуникативная политика и построение коммуникативной системы предприятия

5.2. Темы письменных работ

1. Основы организации коммуникационной политики сервисной организации
2. Коммуникационные процессы предприятий автосервиса
3. Особенности маркетинговых коммуникаций на предприятиях сервиса
4. Организация коммуникационной деятельности на предприятиях автосервиса
5. Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия автосервиса
6. Влияние внутренних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
7. Влияние внешних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
8. Формирование корпоративной коммуникации на предприятии автосервиса
9. Управление репутацией предприятия как стратегический ресурс
10. Коммуникативная политика и построение коммуникативной системы предприятия

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

практические задания, тестовые задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Синяева, И. М., Маслова, В. М., Романенкова, О. Н., Синяев, В. В., Синяева, И. М.	Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «маркетинг», «рекламное дело», «связи с общественностью»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71238.html
Л1.2	Гойхман О.Я., Гончарова Л.М.	Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/goo.php?id=782841
Л1.3	Попова Г.	Коммуникационная политика	Москва: Лаборатория книги, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97148
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Имамкулиев	Коммуникационная поддержка стратегии менеджмента производственного предприятия: научный доклад	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/kommunikacionnaya-podderzhka-strategii-menedzhmenta-proizvodstvennogo-predpriyatiya
Л2.2	О.В. Дружба, Д.С. Загутин, М.В. Кошман, Л.Г. Орехова, И.А. Каирова, А.Г. Стариков, И.А. Пивоварова, К.Г. Дружба, С.С. Левицкий	Коммуникационные основы профессиональной деятельности инженера: учебное пособие	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/kommunikacionnye-osnovy-professionalnoy-deyatelnosti-inzhenera
Л2.3	Христофоров А.В., Христофорова И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы: Монография	Москва: Издательский Центр РИО, 2017	http://znanium.com/goo.php?id=774094
Л2.4	Христофоров А.В., Христофорова И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы: Монография	Москва: Издательский Центр РИО, 2019	http://znanium.com/goo.php?id=1008699
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Сабурова, М. М.	Маркетинговые коммуникации (теория, управление, практика): учебное пособие	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/106099.html
ЛЗ.2	Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019	http://www.iprbookshop.ru/109384.html
ЛЗ.3	Кривокопа Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/catalog/document?id=354559

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура : учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с.			
Э2	Чумиков, А. Н. Управление коммуникациями : учебник / А. Н. Чумиков, М. П. Бочаров. — Москва : Дашков и К, 2022. — 544 с.			
Э3	История международных отношений и внешней политики России (1648—2020) : учебник для студентов вузов / А. С. Протопопов, В. М. Козьменко, М. А. Шпаковская, О. К. Петрович-Белкин ; под редакцией А. С. Протопопова. — 5-е изд. — Москва : Аспект Пресс, 2022. — 464 с.			
Э4	Сирота, Н. М. Мировая политика и международные отношения : учебник / Н. М. Сирота. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 237 с.			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---------------------------------------------------------------	--	--	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-607			
7.2	Комплексная лаборатория «Сервис транспортных средств»			
7.3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации			
7.4	Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: комплект учебных стендов: «Системы автомобильной охранной сигнализации»; «Автомобильная аудиосистема»; «Система отопления и вентиляции салона»; комплект электронных плакатов «Устройство автомобилей»; учебный автомобиль ГАЗ-3110 «Волга»; подъемник электромеханический П97-МК «Лидер»; подвесное вытяжное устройство СовПлим DP 106; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: газоанализатор ИНФРАКАР М-1,01; пускарзрядно-диагностическое устройство Т-1003П; балансировочная машина ЛС1-01; люфтомер рулевого управления ИСЛ-М; инструментальная тележка С-7DW110 (С-7DW146) 7-ми полочная + 10 ложементов с профессиональным инструментом фирмы «Jonnesway»; набор рихтовочного оборудования «СОРОКИН»; комплекс автомобильной диагностики КАД 400-02; газоанализатор ИНФРАКАР М-1,01; сканер ДСТ 2М; диагностический автосканер Ancel AD510 OBDII/EOBD+CAN; приспособление д/прокачки тормозных систем STAFFA UNIVERSALI 11004; стробоскоп-тахометр Astro М-5; пневмотестер ПТ-1; набор для промывки инжекторов СИТ – 2000 В; манометр топливной системы МТА-4; набор динамометрических ключей МТ-1-500; компрессометр модель 810; мойка Karcher K 5.20; компрессор FW SUPER; заточной станок SPARKYMBG 150; профессиональный набор инструментов автомеханика «Станкоимпорт»; набор мерительного инструмента «Гаро-4»; микрометр МК-100; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе:			
7.5	ноутбук ACERExtensa 5220; проектор ACERX1260; переносной экран ACCONOBO.			
7.6	К-604			
7.7	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)			
7.8	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации			

7.9	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOBO.
7.10	К-603
7.11	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
7.12	Специализированная мебель;
7.13	специальные инструменты.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Управление потребительским поведением
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	92	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н, Профессор, Н.В. Лазарева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Управление потребительским поведением

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Управление потребительским поведением» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о содержании клиентоориентированной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностях потребителей, а также использованию традиционных и инновационных элементов и приемов воздействия на поведение потребителей для увеличения спроса на реализуемые автомобили, автозапчасти и услуги автосервиса
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности	
2.1.2	Методы принятия управленческих решений	
2.1.3	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Теория и модели организации автосервиса	
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе	
2.2.3	Преддипломная практика	
2.2.4	Современные системы управления сервисом транспортных средств	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 3	сформированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 3	сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 3	сформированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности

	деятельности
Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания стандартов качества обслуживания
Уровень 3	сформированные знания стандартов качества обслуживания

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества
Уровень 3	сформированные умения осуществлять сервисный и ремонтный процесс на основе стандартов качества

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества
Уровень 3	сформированные навыки проведения контрольных мероприятий с использованием стандартов качества

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Уровень 2	частично освоенные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений
Уровень 2	частично освоенные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений
Уровень 3	сформированные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные задачи политики маркетинга автосервисного предприятия и его отдельных элементов, ориентированной на управление потребительским поведением;
3.1.2	особенности покупательского поведения;
3.1.3	модели покупательского поведения и принятие решения потребителем по пользованию автосервисными услугами;
3.1.4	методы управления потребительским поведением.
3.2	Уметь:
3.2.1	проводить сегментирование потребительского рынка в клиентоориентированной политике объектов автосервиса;
3.2.2	разрабатывать стратегии управления потребительским поведением для объектов автосервиса;
3.2.3	формировать политику продвижения на рынок услуг автосервиса, основанной на моделировании потребительского поведения;
3.2.4	использовать методы управления потребительским поведением для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками сегментирования потребительского рынка в коммуникационной политике объектов автосервиса;

3.3.2	опытом разработки стратегии маркетинга, ориентированной на учет особенностей поведения потребителей;
3.3.3	навыками использования методов управления потребительским поведением для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса;
3.3.4	мастерством организации качественного обслуживания потребителей с учетом индивидуальных их особенностей и нацеленной на развитие клиентурных отношений.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Управление потребительским поведением						
1.1	Основы управления потребительским поведением /Лек/	1	2	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Модели принятия решения о покупке /Лек/	1	0	ПК-2.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Маркетинговые стимулы предприятий, влияющие на поведение потребителей /Лек/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2	0	
1.4	Управление поведением клиентов в автосервисе /Ср/	1	14	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2	0	
1.5	Диагностики и оценка клиентурных предпочтений потребителей автосервисных услуг эвристический методом /Ср/	1	14	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Сегментирование рынка для управления поведением потребителей /Ср/	1	14	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Продвижение товара потребителю в системе маркетинга объектов автосервиса /Деловая игра /Пр/	1	2	ПК-2.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Организация общения с клиентом в клиентоориентированной политике предприятий автосервиса / Занятие собеседование /Пр/	1	2	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Формирование цен – как элемент управления потребительским поведением объектов автосервиса /Пр/	1	2	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	Формирование спроса потребителей на услуги объектов автосервиса /Пр/	1	2	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	

1.11	Стратегический профиль распределения рекламных усилий по времени (медиа-план) /Ср/	1	14	ПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2	0	
1.12	Подготовка к практическим занятиям, индивидуальная работа с конспектами лекций, самостоятельное изучение курса по вопросам самоподготовки по рекомендуемым источникам /Ср/	1	18	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	Подготовка доклада /Ср/	1	18	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	Подготовка к зачету /ИКР/	1	0,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Сдача зачета /Зачёт/	1	3,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.4 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету1. Основные понятия поведения потребителей.

2. Процесс принятия решения при покупке.
3. Классификация групп потребителей.
4. Факторы культурного уровня, влияющие на поведение потребителей
5. Особенности влияния социальных факторов на поведение потребителей
6. Факторы личностного порядка, влияющие на поведение потребителя.
7. Психологические факторы влияния на поведение потребителей.
8. Типология покупательских решений.
9. Модели поведения потребителей в зависимости от интенсивности процесса принятия решения.
10. Модели поведения потребителей при разной степени вовлеченности в процесс покупки.
11. Модели поведения потребителей по длительности принятия решений.
12. Маркетинговые инструменты, способствующие принятию решения о покупке товара новинки.
13. Основные этапы разработки нового продукта и продвижение товара новинки на рынке.
14. Особенности восприятия товара-новинки потребителем
15. Воздействие товарной политики предприятия на поведение потребителей.
16. Влияние ценовой политики предприятия на поведение потребителей.
17. Влияние коммуникационной политики предприятия на поведение потребителей.
18. Влияние политики распределения на потребителя.
19. Влияние на мотивацию потребителя с позиций мерчандайзинга.
20. Реклама
21. Метод культурного кода
22. Брендинг
23. Базовые задачи по привлечению клиента в автосервис.
24. Действия автосервиса в отношении клиента на предварительных обслуживанию этапах.
25. Клиентурная политика при оформлении автомобиля в ремонт.
26. Работа с клиентом в процессе ремонта автомобиля.
27. Управление поведением клиента на заключительных стадиях обслуживания в автосервисе.

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы докладов:

1. Стратегии маркетинга, ориентированной на потребителя.
2. Современные подходы к моделированию поведения потребителя.
3. Гендерные особенности восприятия маркетинговой информации.
4. Базовая модель покупательского поведения потребителя.
5. Классификация и характеристика моделей по доминирующим факторам покупательского поведения.
6. Психографические модели исследования потребителя.
7. Моделирование процессов принятия покупательских решений потребителями.

8.	Внутренний и внешний поиск и обработка информации потребителем.
9.	Модель обработки информации потребителем.
10.	Оценка вариантов и выбор альтернатив потребителем.
11.	Типы покупок по критерию покупательских намерений.
12.	Поведение потребителя после покупки.
13.	Особенности принятия покупательских решений по отношению к новым товарам.
14.	Обучение потребителя и подходы к его пониманию.
15.	Теории мотивации, их сущность и различия.
16.	Основные свойства восприятия и их характеристика.
17.	Мода как социальная норма и ее особенности.
18.	Влияние социальных факторов на поведение потребителя.
19.	Воздействие референтной группы и модели распространения прямых коммуникаций.
20.	Товарная политика как побудительный стимул.
21.	Методы распределения товаров как стимул совершения покупки.
22.	Продвижение продукции на рынок как стимул покупательского поведения.
23.	Реклама как инструмент стимулирования сбыта и продвижения товаров.
24.	Стимулы окружающей среды и поведение потребителя.
25.	Консьюмеризм и его эволюция.
5.3. Фонд оценочных средств	
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается	
5.4. Перечень видов оценочных средств	
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний	

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Меликян О. М.	Поведение потребителей	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=415017
Л1.2	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982588
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Титова, В. А., Глебова, Д. В., Титова, Т. В.	Управление поведением потребителей: учебник	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/45051.html
Л2.2	Савич Е.Л., Болбас М.М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/catalog/document?id=271424
Л2.3	Макарова Т. Н.	Поведение потребителей: практикум	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364863
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Горяйнова, Н. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Горяйнова. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск : Южно-Уральский институт управления и экономики, 2017. — 272 с. — 978-5-9908505-9-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81299.html			
Э2	Дубровин, И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 4-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2018. — 311 с. — 978-5-394-01475-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85405.html			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если

обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Технический дизайн

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	10	
самостоятельная работа	53	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	10	10	10	10
Сам. работа	53	53	53	53
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

д.э.н, Профессор, Н.В.Лазарева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Технический дизайн

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков
В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Ознакомление обучающихся с фундаментальными основами технической эстетики и дизайна, формами его проявления и закономерностями развития, основополагающими принципами и методами.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.2	Основы конструирования транспортных средств
2.1.3	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.4	Теория и модели организации автосервиса
2.1.5	Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы конструирования транспортных средств
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Современные системы управления сервисом транспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции обеспечения выполнения гарантийных обязательств

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания концепции технического обслуживания и ремонта сервисной продукции, условий наступления гарантийного случая
Уровень 2	общие, но не структурированные знания технического обслуживания и ремонта сервисной продукции, условий наступления гарантийного случая
Уровень 3	сформированные знания технического обслуживания и ремонта сервисной продукции, условий наступления гарантийного случая

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения проводить гарантийные работы по техническому ремонту и обслуживанию
Уровень 2	частично освоенные умения проводить гарантийные работы по техническому ремонту и обслуживанию
Уровень 3	сформированные умения проводить гарантийные работы по техническому ремонту и обслуживанию

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 2	частично освоенные навыки обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 3	сформированные навыки обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания порядка планирования, обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка планирования, обслуживания и ремонта промышленной продукции
Уровень 3	сформированные знания порядка планирования, обслуживания и ремонта промышленной продукции

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения планировать техническое обслуживание промышленной продукции
Уровень 2	частично освоенные умения планировать техническое обслуживание промышленной продукции
Уровень 3	сформированные умения планировать техническое обслуживание промышленной продукции

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки ремонта промышленно продукции
Уровень 2	частично освоенные навыки ремонта промышленно продукции
Уровень 3	сформированные навыки ремонта промышленно продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	общие, но не структурированные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные знания анализа путей совершенствования технологии сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Уровень 2	частично освоенные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Уровень 3	сформированные умения проводить анализ потребительских предпочтений с целью формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений
Уровень 2	частично освоенные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений
Уровень 3	сформированные навыки сервисного обслуживания с учетом оценки потребительских предпочтений

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания путей оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта сервисного продукта
Уровень 2	общие, но не структурированные знания путей оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта сервисного продукта
Уровень 3	сформированные знания путей оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта сервисного продукта
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения внедрять энерго и ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уровень 2	частично освоенные умения внедрять энерго и ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уровень 3	сформированные умения внедрять энерго и ресурсосберегающих технологий использования материалов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оптимизации сервисного процесса на основе ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки оптимизации сервисного процесса на основе ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	сформированные навыки оптимизации сервисного процесса на основе ресурсосберегающих технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- требования технической эстетики и эргономики, предъявляемые к промышленным изделиям;
3.1.2	- требования, предъявляемые к рекламе промышленных изделий и упаковки;
3.1.3	- формы промышленного дизайна.
3.2	Уметь:
3.2.1	- анализировать промышленные изделия на соответствие требованиям технической эстетики.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методами анализа промышленных изделий на соответствие требованиям технического дизайна.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Художественно-конструкторский анализ и критерии оценки изделий машиностроения с позиций технической эстетики и эргономики. /Лек/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

1.2	Теоретические концепции дизайна /Пр/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Цель и задачи курса. Программный дизайн и формы его проявления. История дизайна. /Лек/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Методы и средства промышленного дизайна. Теория дизайн-проектирования /Ср/	2	12	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Методы и средства промышленного дизайна. Теория композиции. /Ср/	2	9	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	Методы и средства промышленного дизайна. Теория цвета. /Пр/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Эргономика в дизайн-проектировании. /Пр/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	Программный дизайн и формы его проявления. История дизайна. /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	Методы и средства промышленного дизайна. /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Эргономика в дизайн-проектировании. /Ср/	2	12	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Итоговая аттестация /Экзамен/	2	8,7	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.12	Прием экзамена /ИКР/	2	0,3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

1. Назовите характерные черты машинных форм эпохи Возрождения.
2. Как понималась эстетика формы машины в эпоху Возрождения?
3. Назовите основные признаки стиля «барокко» в технике прошлых лет.
4. Приведите примеры творческих достижений А.К. Нартова в стиле «барокко».
5. Когда впервые возникла идея стандартизации и унификации деталей машин?

6. Какова основная идея «стайлинга» - направления в дизайне XIX в.?
7. Назовите основные признаки «архитектурного стиля» в дизайне конца XIXв.
8. Каковы новые принципы построения машин в конце XIXв.
9. Каково основное направление школы промышленного конструирования «Баухауз»?
10. В каком году образован международный Совет Организаций Дизайна?
11. В каком году учрежден Союз дизайнеров СССР?
12. Что означает термин «плакат»?
13. Каковы основные черты графического стиля «неорусский стиль»?
14. В чем различие кристограмм, монограмм, товарных знаков?
15. Что называется «фирменным стилем»?
16. Перечислите виды товарных знаков.
17. Что является основными носителями элементов фирменного стиля?
18. Назовите основные функции фирменного стиля.
19. Назовите общие требования технической эстетики.
20. Дайте определение следующим требованиям технической эстетики: выразительность, гармоничность, современность стиля.
21. Перечислите виды процессов, в результате которых может быть образована форма.
22. Назовите этапы существования изделия.
23. Перечислите свойства изделия.
24. Дайте определение основной функции изделия.
25. Назовите свойства пространственной формы изделия.
26. Перечислите виды форм изделия по геометрическому признаку.
27. Что такое фактура изделия?
28. Перечислите методы конструирования формы.
29. Что такое функциональные поверхности изделия?
30. Дайте определение композиции.
31. Что такое композиционное равновесие?
32. Перечислите средства композиции.
33. Приведите формулировку средств композиции: статичности и динамичности.
34. Что такое «золотое сечение»?
35. Дайте характеристику контрасту и ритму, как средствам композиции.
36. Что такое цвет? Приведите научное определение.
37. В чем различие холодных и теплых цветов?
38. Дайте определение научной дисциплине, эргономике.
39. Что является предметом эргономики?
40. Перечислите эргономические требования предъявляемые к системе «человек – машина – среда».
41. Перечислите факторы, определяющие эргономические требования.
42. Что такое антропометрия?
43. Дайте определение перцентилю.
44. Перечислите факторы окружающей среды, воздействующие на жизнедеятельность человека.
45. В каких единицах измеряется световой поток?
46. Что такое яркость света?
47. По каким критериям осуществляется эргономическая оценка промышленных изделий?
48. Перечислите основные методы эргономических исследований.
49. Что такое соматография?
50. Каково участие цвета в организации системы средств производственной информации?

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

- 1 Дизайн как социально-эстетический феномен. Область и масштаб приложения дизайнерского творчества.
- 2 Формы и виды дизайнерского творчества, их особенности.

- 3 Дизайн – неотъемлемая принадлежность современной культуры.
- 4 История становления и эволюции дизайна (общая характеристика, основные периоды).
- 5 Связь истории дизайна с историей научно-технического прогресса.
- 6 XIX в. – эпоха Всемирных торгово-промышленных выставок. Их значение для развития промышленного дизайна.
- 7 Инженерная мысль в России, истоки дизайнерского подхода в проектировании (XVIII – нач. XX вв.).
- 8 Российские промышленные выставки в XIX веке.
- 9 Первые западноевропейские теоретики дизайна (2-я пол. XIX – XX вв.).
- 10 Психофизиологические основы восприятия визуальной информации.
- 11 Дизайн упаковки (задачи, особенности, современное состояние).
- 12 Товарный знак как объект дизайн - проектирования и основа корпоративной идентификации.
- 13 Графический дизайн как средство современной массовой коммуникации (определение, жанровое многообразие).
- 14 Графический дизайн в России кон. XIX–нач. XX вв. (жанры, особенности формообразования, Художественные истоки).
- 15 Коммерческая реклама эпохи НЭПа. Фотомонтаж. Работы В.Маяковского и А. Родченко.
- 16 Периодизация истории графического дизайна в России (XVIII – XX вв.).
- 17 Развитие торгово-промышленной рекламы в Западной Европе 2-й пол. XIX нач. XX вв.
- 18 Идентификация товаров в России на протяжении XVIII – XX вв. Товарный знак (определение, функции).
- 19 Компьютерные методы проектирования и исполнения дизайн - графики.
- 20 Значение дизайна в производственно-экономической сфере деятельности (история и современное состояние).

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Фот, Ж. А., Шалмина, И. И.	Дизайн-проектирование изделий сложных форм: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/78429.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	И.Р.	Инженерные методы дизайна машин и средств механизации технологических процессов: учебное пособие	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/inzhenernye-metody-dizayna-mashin-i-sredstv-mehanizacii-tehnologicheskikh-processov
Л2.2	Гамов Е. С., Жердев Е. В., Заева-Бурдонская Е. А., Зараковский Г. М., Лапин А. В., Мазурина Т. А., Мамедов Ю. А., Тимофеева М. В., Калининичева М. М., Решетова М. В., Калининичева М. М.	Техническая эстетика и дизайн: Словарь	Москва: Академический Проект, Культура, 2015	http://www.iprbookshop.ru/60041.html
Л2.3	Колпащиков Л. С.	Дизайн: три методики проектирования учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: РГПУ им. А. И. Герцена, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428259

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Е.Г. Наумова, Н.В. Наумов	Справочник начинающего дизайнера: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/sp-ravochnik-nachinayu-shchego-dizaynera
ЛЗ.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizaci-i-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Колпащиков Л.С. Дизайн. Три методики проектирования [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов высших учебных заведений и практикующих дизайнеров/ Колпащиков Л.С.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2013.— 56 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21444.html			
Э2	Твердынин Н.М. Общество и научно-техническое развитие (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Твердынин Н.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 175 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52624.html .			
Э3	Техническая эстетика и дизайн [Электронный ресурс]: словарь/ Е.С. Гамов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, Культура, 2015.— 389 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60041.html .			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.1.2	

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru
6.3.2.2	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.</p> <p>В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Основы конструирования транспортных средств рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: экзамены 2
в том числе:		
аудиторные занятия	10	
самостоятельная работа	53	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	10	10	10	10
Сам. работа	53	53	53	53
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

д.э.н, Профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Основы конструирования транспортных средств

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса знаний о взаимосвязи конструктивных параметров и эксплуатационных свойств автотранспортного средства, являющегося базовым объектом профессионального внимания бакалавра по сервису транспортных средств.
1.2	Основными задачами дисциплины являются:
1.3	- изучение основ конструкции АТС;
1.4	- изучение теории эксплуатационных свойств (теории движения) АТС;
1.5	- изучение основ расчета АТС.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологическое проектирование в современном автосервисе
2.1.2	Тюнинг автомобилей
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.1.4	Научно-исследовательская работа
2.1.5	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Современные системы управления сервисом транспортных средств
2.2.3	Технический дизайн
2.2.4	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции обеспечения выполнения гарантийных обязательств	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания концепции технического обслуживания и ремонта автомобилей
Уровень 2	общие, но не структурированные знания концепции технического обслуживания и ремонта автомобилей
Уровень 3	сформированные знания концепции технического обслуживания и ремонта автомобилей
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения выполнять гарантийные обязательства при техническом обслуживании автомобилей
Уровень 2	частично освоенные умения выполнять гарантийные обязательства при техническом обслуживании автомобилей
Уровень 3	сформированные умения выполнять гарантийные обязательства при техническом обслуживании автомобилей
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки обслуживать автотранспортные средства
Уровень 2	частично освоенные навыки обслуживать автотранспортные средства
Уровень 3	сформированные навыки обслуживать автотранспортные средства

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания процесса планирования обслуживания и ремонта транспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания процесса планирования обслуживания и ремонта транспортных средств
Уровень 3	сформированные знания процесса планирования обслуживания и ремонта транспортных средств
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения проводить ремонтные работы, в также работы по ремонту автомобилей
Уровень 2	частично освоенные умения проводить ремонтные работы, в также работы по ремонту автомобилей
Уровень 3	сформированные умения проводить ремонтные работы, в также работы по ремонту автомобилей
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения ремонтных работ автомобилей

Уровень 2	частично освоенные навыки проведения ремонтных работ автомобилей
Уровень 3	сформированные навыки проведения ремонтных работ автомобилей

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания анализа состояния сервисной деятельности автотранспортного предприятия и уровня удовлетворенности потребителей
Уровень 2	общие, но не структурированные знания анализа состояния сервисной деятельности автотранспортного предприятия и уровня удовлетворенности потребителей
Уровень 3	сформированные знания анализа состояния сервисной деятельности автотранспортного предприятия и уровня удовлетворенности потребителей
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения проводить анализ конъюнктуры рынка с целью выявления потребительских предпочтений клиентов и уровня их удовлетворенности
Уровень 2	частично освоенные умения проводить анализ конъюнктуры рынка с целью выявления потребительских предпочтений клиентов и уровня их удовлетворенности
Уровень 3	сформированные умения проводить анализ конъюнктуры рынка с целью выявления потребительских предпочтений клиентов и уровня их удовлетворенности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания автотранспортного предприятия
Уровень 2	частично освоенные навыки формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания автотранспортного предприятия
Уровень 3	сформированные навыки формирования предложений по совершенствованию сервисного обслуживания автотранспортного предприятия

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания процесса оптимизации деятельности сервисного предприятия, видов ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания процесса оптимизации деятельности сервисного предприятия, видов ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уровень 3	сформированные знания процесса оптимизации деятельности сервисного предприятия, видов ресурсосберегающих технологий использования материалов
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять энерго и ресурсосберегающие технологии в работе сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения применять энерго и ресурсосберегающие технологии в работе сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения применять энерго и ресурсосберегающие технологии в работе сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки обоснования возможности применения ресурсосберегающих технологий в деятельности предприятия
Уровень 2	частично освоенные навыки обоснования возможности применения ресурсосберегающих технологий в деятельности предприятия
Уровень 3	сформированные навыки обоснования возможности применения ресурсосберегающих технологий в деятельности предприятия

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	• комплекс конструктивных элементов (систем) транспортных средств (ТС);
3.1.2	• основные тенденции развития конструкций автомобилей и транспорта;
3.1.3	• закономерности изменения показателей динамических и тяговых характеристик в условиях эксплуатации;
3.1.4	• нормативные документы.
3.2	Уметь:
3.2.1	• самостоятельно анализировать конструкции ТС и оценивать их технический уровень;

3.2.2	• разрабатывать технические требования к конструктивным элементам (системам) ТС;
3.2.3	• учитывать конструктивные особенности и характер изменения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС;
3.2.4	• определять перспективы улучшения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС.
3.3	Владеть:
3.3.1	• расчётными и расчётно-экспериментальными методами определения основных показателей тяговой и динамической характеристик ТС;
3.3.2	• инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям ТС;
3.3.3	• методами оценки и сертификации транспортных средств.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Основы конструкции автомобиля						
1.1	Общие сведения об автомобиле /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Компоновка АТС /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Двигатель. Кривошипно-шатунный и газораспределительный механизмы /Пр/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Рулевое управление. Тормозное управление /Пр/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Рулевое управление. Тормозное управление /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Системы автотранспортного средства /Лек/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
1.7	Двигатель. Кривошипно-шатунный и газораспределительный механизмы /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
1.8	Тенденции развития конструкции автомобиля /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Рулевое управление. Тормозное управление /Ср/	2	4	ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
	Раздел 2. Теория эксплуатационных свойств автомобиля						

2.1	Тягово-скоростные свойства автомобиля /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.2	Силовой баланс автомобиля /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.3	Тормозные свойства автомобиля /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.4	Динамическая характеристика и приемистость автомобиля /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.5	Исследование топливной экономичности автомобиля /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.6	Маневренность. Проходимость. Плавность хода /Ср/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.7	Время и путь разгона автомобиля /Ср/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
2.8	Исследование рабочего процесса сцепления /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
Раздел 3. Основы расчета конструкции							
3.1	Анализ конструкций главных передач и дифференциалов /Пр/	2	0	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
3.2	Сцепление. Коробка передач. /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
3.3	Анализ конструкций главных передач и дифференциалов /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
3.4	Исследование рабочего процесса коробки передач /Ср/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	

3.5	Подвеска автомобиля /Ср/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
3.6	Исследование рабочего процесса трансмиссии /Ср/	2	3	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	0	
3.7	подготовка к экзамену /ИКР/	2	0,3	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	
3.8	Итоговый контроль /Экзамен/	2	8,7	ПК-3.1 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

1. Основные классификационные признаки разновидностей автотранспортных средств (АТС).
2. Классы грузовых АТС.
3. Классы легковых АТС.
4. Классы автобусов.
5. Структура международной идентификационной нумерации АТС (VIN).
6. Понятие о технической характеристике АТС.
7. Основные части АТС и их назначение.
8. Общее устройство шасси, назначение элементов.
9. Классификация и виды кузовов легковых АТС.
10. Виды трансмиссий АТС, их особенности.
11. Схемы механических трансмиссий.
12. Классификация двигателей.
13. Общее устройство двигателя.
14. Основные конструктивные схемы кривошипно-шатунного и газораспределительного механизмов (КМШ и ГРМ).
15. Основные конструктивные параметры КМШ и ГРМ.
16. Рабочий процесс четырехтактного двигателя.
17. Рабочий процесс двухтактного двигателя.
18. Диаграмма фаз газораспределения и ее параметры.
19. Индикаторная диаграмма и ее параметры.
20. Показатели рабочего процесса КМШ и ГРМ.
21. Характеристики топливно-воздушной смеси.
22. Влияние состава смеси на мощностные, экономические и токсические показатели.
23. Принципиальные конструктивные различия карбюраторной (эжекторной) и инжекторной систем питания.
24. Основные дозирующие устройства карбюратора, назначение.
25. Принцип действия электронного карбюратора.
26. Основные виды инжекторных систем.
27. Устройство дизельной системы питания.
28. Устройство газовой системы питания.
29. Устройство системы смазки двигателя.
30. Устройство системы охлаждения двигателя.
31. Общее устройство трансмиссии АТС.
32. Устройство сцепления.
33. Устройство механического, гидравлического, пневмогидравлического приводов сцепления.
34. Устройство механической коробки передач.
35. Устройство гидромеханической коробки передач.
36. Устройство раздаточной коробки.
37. Устройство карданной передачи.
38. Устройство главной передачи.
39. Устройство дифференциала.
40. Конструкция колеса.
41. Типы шин, маркировка шин.
42. Устройство ведущего и управляемого мостов.

43. Устройство подвески.
44. Схема поворота автомобиля, назначение и устройство рулевого управления.
45. Виды рулевых механизмов, их устройство.
46. Виды рулевых приводов, их устройство.
47. Устройство гидро- и электроусилителя рулевого привода.
48. Виды тормозных систем по назначению.
49. Устройство основных видов тормозных механизмов.
50. Устройство гидравлического тормозного привода с усилителем вакуумного типа.
51. Устройство простейшего пневматического тормозного привода.
52. Основные схемы соединения аппаратов пневматических тормозных приводов.
53. Устройство рам.
54. Основные функциональные системы электрооборудования АТС.
55. Устройство системы электроснабжения и ее элементов.
56. Устройство системы пуска и ее элементов.
57. Устройство системы зажигания (контактной и бесконтактной).
58. Устройство информационной системы.
59. Устройство системы освещения.
60. Устройство системы световой и звуковой сигнализации.
61. Устройство приборов комфортного оборудования.
62. Устройство коммутационной системы.
63. Основные электронные системы управления современного автомобиля.
64. Виды самосвалов, устройство кузовов и подъемных механизмов.
65. Виды автомобилей-цистерн, устройство механизмов разгрузки.
66. Виды автомобилей-фургонов, устройство фургонов.
67. АТС для перевозки длинномерных грузов.
68. Принципы устройства электромобилей.
69. Устройство гибридных автомобилей.
70. Понятие об эксплуатационных свойствах АТС.
71. Задачи поверочного и проектировочного расчетов в теории эксплуатационных свойств.
72. Оценочные показатели тягово-скоростных свойств.
73. Общая характеристика сил, действующих на АТС.
74. Силы, действующие на колесо. Продольная касательная реакция.
75. Понятие о коэффициенте сопротивления качению колеса. Факторы, влияющие на него.
76. Уравнение движения АТС. Коэффициент учета вращающихся масс.
77. Уравнение и график силового баланса АТС.
78. Уравнение и график мощностного баланса АТС.
79. Динамический фактор и динамическая характеристика АТС.
80. Оценочные параметры и характеристики приемистости АТС.
81. Оценка результатов поверочного расчета АТС.
82. Изменение нормальных реакций на колесах при движении.
83. Коэффициент продольной силы. Коэффициент продольного сцепления колеса с дорогой.
84. Понятие о тормозных свойствах. Виды тормозных свойств. Нормативы.
85. Оценочные показатели тормозных свойств. Нормативы.
86. Уравнение движения при торможении. Замедление АТС при экстренном торможении.
87. Тормозная диаграмма, параметры эффективности и быстродействия процесса торможения.
88. Расчет тормозного пути АТС.
89. Оптимальное распределение тормозных сил между колесами.
90. Особенности «служебного» торможения.
91. Влияние тормозных свойств на среднюю скорость движения.
92. Понятие и топливной экономичности. Оценочные показатели и характеристики.
93. Уравнение расхода топлива.
94. Влияние конструктивных и эксплуатационных факторов на топливную экономичность.
95. Взаимосвязь топливной экономичности с экологической безопасностью.
96. Понятие о свойстве «управляемость» АТС. Оценочные показатели и характеристики.
97. Кинематика поворота АТС. Радиус поворота, центр поворота, угловая скорость поворота.
98. Явление увода колеса.
99. Колебания управляемых колес относительно осей поворота колес.
100. Зависимость усилия на рулевом колесе от фазы поворота, конструктивных и эксплуатационных факторов.
101. Оценочные показатели устойчивости АТС.
102. Показатели поперечной устойчивости АТС.
103. Устойчивость движения автопоезда.
104. Понятие о маневренности АТС, оценочные показатели маневренности.
105. Влияние конструктивных и эксплуатационных факторов на маневренность АТС.
106. Понятие о плавности хода АТС, оценочные показатели плавности хода.
107. Представление элементов конструкции на расчетной схеме АТС как колебательной системы.
108. Влияние элементов конструкции АТС и дороги на показатели плавности хода.
109. Вибрация и шум АТС.
110. Показатели профильной и опорной проходимости АТС.

111.	Влияние конструктивных и эксплуатационных факторов на проходимость АТС.
5.2. Темы письменных работ	
Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.	
Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.	
Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.	
Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.	
Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.	
В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.	
Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.	
Темы докладов:	
1 Современное состояние автомобильной промышленности России	
2 Типаж и характеристика выпускаемых автомобилей. Особенности структуры типажа и парка, объем производства, унификация моделей. Классификация легковых автомобилей	
3 Классификация грузовых автомобилей, прицепов и полуприцепов по грузоподъемности и назначению	
4 Классификация автобусов	
5 Нагрузочные режимы и методы расчета	
6 Типы автомобилей, общие требования к автомобилям	
7 Оценка схем общей компоновки	
8 Тенденции развития компоновочных схем	
9 Нагрузки, действующие на детали автомобиля	
10 Основные методы расчета (по статистическим нагрузкам, на усталость)	
11 Методы расчета деталей и узлов автомобиля	
12 Геометрические размеры и геометрические параметры проходимости	
13 Компоновка автомобиля	
14 Последовательность работ по составлению компоновочного эскиза	
15 Оробка передач и раздаточная коробка	
16 Требования к сцеплению и его управлению	
17 Классификация сцеплений и применяемость	
18 Рабочий процесс фрикционного сцепления при трогании с места и переключении передач	
19 Параметры рабочего процесса сцепления	
20 Методика расчета работы буксования, нагруженности фрикционных накладок	
21 Методика расчета диаметров дисков, усилия пружин, удельного давления	
22 Материалы фрикционных накладок	
23 Анализ схем механического и гидромеханического приводов	
24 КПД привода	
25 Требования к коробке передач	
26 Классификация коробок передач и применяемость	
27 Анализ схем ступенчатых передач	
28 Раздаточная коробка: требования, классификация, анализ схем	
29 Основы расчета коробок передач и раздаточных коробок	
30 Методика выбора подшипников	
5.3. Фонд оценочных средств	
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается	
5.4. Перечень видов оценочных средств	
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний	

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Корчагин, В. А., Ляпин, С. А., Коновалова, В. А.	Тепловой расчет автомобильных двигателей: учебное пособие	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/64873.html
Л1.2	Якунин, Н. Н., Якунина, Н. В., Дрючин, Д. А., Калимуллин, Р. Ф., Коваленко, С. Ю.	Эксплуатация автомобильного транспорта: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71352.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Пачурин Г. В., Кудрявцев С. М., Соловьев Д. В., Наумов В. И.	Кузов современного автомобиля: материалы, проектирование и производство: учебное пособие	, 2018	https://elabnbook.com/book/107953
Л2.2	Карманов, К. Н., Мельников, А. Н., Хасанов, И. Х.	Управление возрастной структурой автомобильного парка: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/33661.html
Л2.3	Высочкина, Л. И., Данилов, М. В., Малиев, В. Х., Сляднев, Д. Н., Якубов, Р. М.	Автомобили: конструкция, расчет и потребительские свойства: учебно-методическое пособие по курсовому проектированию	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/47279.html
Л2.4	Иванов, И. А.	Автомобильные шины. Вчера, сегодня, завтра: учебное пособие	Москва: Инфра-Инженерия, 2016	http://www.iprbookshop.ru/51716.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Синицын А.К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 284 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11545 .			
Э2	Ерохов В.И. Системы впрыска бензиновых двигателей (конструкция, расчет, диагностика) [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Ерохов В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2011.— 552 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21491 .			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---------------------------------------------------------------	--	--	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208			
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации			

7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объём самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

**Специальные методы решения научных задач
сервиса транспортных средств
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамены 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	87	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	87	87	87	87
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Н.В. Лазарева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о современных способах решения возникающих в практике функционирования объектов автосервиса научных задач, посредством диагностики и анализа запросов потребителей, синтеза из набора альтернатив оптимального варианта организации сервисных процессов на основе использования системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Научно-исследовательская работа	
2.1.2	Методы принятия управленческих решений	
2.1.3	Системный анализ в сервисе	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса	
2.2.2	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса транспортных средств	
2.2.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе	
2.2.4	Современные системы управления сервисом транспортных средств	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания методов поиска, отбора, анализа научной информации по вопросам ресурсосбережения
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов поиска, отбора, анализа научной информации по вопросам ресурсосбережения
Уровень 3	сформированные знания методов поиска, отбора, анализа научной информации по вопросам ресурсосбережения

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать различные источники информации с целью применения в совершенствовании сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать различные источники информации с целью применения в совершенствовании сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения анализировать различные источники информации с целью применения в совершенствовании сервисной деятельности

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки применения аналитического инструментария в работе с информацией
Уровень 2	частично освоенные навыки применения аналитического инструментария в работе с информацией
Уровень 3	сформированные навыки применения аналитического инструментария в работе с информацией

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания научных и теоретических концептов, а также возможностей моделирования в сфере сервисной деятельности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания научных и теоретических концептов, а также возможностей моделирования в области энергосбережения
Уровень 3	сформированные знания научных и теоретических концептов, а также возможностей моделирования в области энергосбережения

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения выбирать необходимые научные концепты и методы моделирования по вопросам энергосбережения
Уровень 2	частично освоенные умения выбирать необходимые научные концепты и методы моделирования по вопросам энергосбережения
Уровень 3	сформированные умения выбирать необходимые научные концепты и методы моделирования по вопросам энергосбережения

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки моделировать сервисные процессы с условиями энерго и ресурсосбережения
Уровень 2	частично освоенные навыки моделировать сервисные процессы с условиями энерго и ресурсосбережения
Уровень 3	сформированные навыки моделировать сервисные процессы с условиями энерго и ресурсосбережения

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания проведения анализа конкурентной среды на базе современных методов исследования и моделирования
Уровень 2	общие, но не структурированные знания проведения анализа конкурентной среды на базе современных методов исследования и моделирования
Уровень 3	сформированные знания проведения анализа конкурентной среды на базе современных методов исследования и моделирования

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения проводить исследования конкурентной среды с использованием современных методов исследования
Уровень 2	частично освоенные умения проводить исследования конкурентной среды с использованием современных методов исследования
Уровень 3	сформированные умения проводить исследования конкурентной среды с использованием современных методов исследования

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки применения современных методов исследования в моделировании сервисной деятельности с учетом ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки применения современных методов исследования в моделировании сервисной деятельности с учетом ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	сформированные навыки применения современных методов исследования в моделировании сервисной деятельности с учетом ресурсосберегающих технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные специальные методы решения научных задач в области автосервиса;
3.1.2	основы выбора того или иного оптимального метода решения научных задач сервиса транспортных средств.
3.2	Уметь:
3.2.1	использовать специальные методы решения научных задач сервиса автотранспортных средств;
3.2.2	определять систему показателей и критерии, обеспечивающих эффективность в научных задачах автосервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	специальными расчетными, расчетно-экспериментальными методами решения научных задач автосервиса;
3.3.2	логико-интуитивным и математическим аппаратом для обоснования параметров используемых при решении научных задач автосервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств						
1.1	Методы исследования на автомобильном транспорте /Лек/	1	1	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Классификация, принципы и приемы решения научно-технических задач /Лек/	1	1	ПК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Методы принятия инженерных решений для оптимизации сервисных процессов /Лек/	1	1	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	

1.4	Принятие решений по оптимизации сервисных процессов в условиях дефицита информации с использованием игровых методов /Лек/	1	1	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Метод исследования автомобильного рынка на основе онтологии потребительских предпочтений. Дискуссия /Пр/	1	2	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.6	Оптимизация распределения ресурсов автосервисного предприятия с использованием метода «Дерево целей» /Пр/	1	2	ПК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.7	Принятие управленческих решений с использованием метода «Анализ полезной стоимости альтернатив». Разминка /Пр/	1	2	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	Оптимизация выбора решений на основе аналитического определения иерархии целей (АНР-метод). Разминка /Пр/	1	2	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.9	Оптимизация ценовой политики на основе взаимовыгодности нововведений для автосервисной организации и потребителя. Дискуссия /Ср/	1	12	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.10	Поиск оптимального решения в задачах линейного программирования с использованием симплекс-метода в процессе деятельности автосервисного предприятия /Ср/	1	12	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.11	Использование сетевого планирования для оптимизации технологических процессов автосервиса. Коллективное решение творческой задачи /Ср/	1	12	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	Подготовка к практическим занятиям, индивидуальная работа с конспектами лекций, самостоятельное изучение тематики курса по рекомендуемым информационным источникам по вопросам самоподготовки /Ср/	1	17	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.13	Подготовка доклада /Ср/	1	12	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	Подготовка к экзамену /Ср/	1	22	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Консультация к экзамену /Экзамен/	1	8,7	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	

1.16	Сдача экзамена /ИКР/	1	0,3	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
------	----------------------	---	-----	----------------------	---------------------------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену:

1. Методология работы над решением технических задач.
2. Классификация технических задач.
3. Градация научных задач по степени сложности решения.
4. Эвристические принципы и приемы решения научных задач
5. Системный подход к разработке и оптимизации процессов сервиса при эксплуатации автотранспорта.
6. Классификация методов теоретических исследований для решения задач эксплуатации и сервиса автомобильного транспорта.
7. Экспериментальные методы в транспортной науке.
8. Характеристика эксплуатационных наблюдений для обоснования и оптимизации варианта сервиса транспортных средств.
9. Статистические исследования – как форма и анализа изменений и требований потребителей в процессе эксплуатации АТС.
10. Анкетирование как форма статистико-социологических исследований.
11. Эксплуатационные испытания в технологическом процессе производства новых АТС.
12. Выбор методов исследования для решения творческих задач.
13. Алгоритм и классификация методов принятия решений для оптимизации сервисных процессов.
14. Этапы управления и принятия решений для оптимизации сервисных процессов.
15. Характеристика априорного ранжирования для оптимизации сервисных процессов.
16. Принятие оптимальных решений в условиях риска.
17. Принятие решений в условиях неопределенности.
18. Имитационное моделирование при принятии решений.
19. Характеристика онтологического подхода к анализу потребительских предпочтений.
20. Потребительская проекция автомобиля и автосервиса.
21. Автоматический синтез онтологий потребительских предпочтений.
22. Онтология потребительских предпочтений и сегментация рынка.
23. Социальная и экономическая потребительской проекции автомобиля.
24. Механизм синтеза социальной и экономической проекций для оптимизации процесса представления потребительских предпочтений.
25. Сущность идентификации структуры автомобильного рынка на основе анализа потребительский предпочтений.
26. Сущность клиентоориентированной политики объектов автосервиса, действующих на рынке автосервисных услуг.
27. Характеристика программно-целевых методов оптимизации управленческих решений.
28. Теория массового обслуживания в оптимизации сервисного обслуживания.
29. Методы сетевого планирования в системе оптимизации сервисных процессов.

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы докладов:

1. Методы исследования рынка автосервисных услуг.
2. Методы исследования поведения потребителей на рынке автосервисных услуг.
3. Логико-интуитивные методы исследования систем управления сервисом транспортных средств (СТС).
4. Комплексно-комбинированные методы анализа систем управления.
5. Эвристические методы исследования систем управления СТС.
6. Моделирование систем управления СТС.
7. Методы диагностики систем управления СТС.
8. Метод рефлексивное управления СТС.
9. Статистические методы исследования систем управления СТС.
10. Синтез систем управления СТС методами математического программирования.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Жидкова, Н. В., Мельникова, О. Ю.	Методы оптимизации систем: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/72547.html
Л1.2	Коваленко Н. А.	Научные исследования и решение инженерных задач в сфере автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/g/o.php?id=915389

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Волгин В. В.	Автосервис. Маркетинг и анализ: Практическое пособие	М.: Дашков и К, 2007	
Л2.2	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/g/o.php?id=953913
Л2.3	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/g/o.php?id=959389

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Зайцев М. Г., Варюхин С. Е.	Методы оптимизации управления и принятия решений: примеры, задачи, кейсы учебное пособие	Москва: Издательский дом «Дело», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488153

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Жидкова, Н. В. Методы оптимизации систем [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Жидкова, О. Ю. Мельникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 149 с. — 978-5-4486-0257-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72547.html			
Э2	Агтетков, А. В. Методы оптимизации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Агтетков, В. С. Зарубин, А. Н. Канатников. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 272 с. — 978-5-4487-0322-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/77664.html			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---------------------------------------------------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	B-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	
7.9	.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

**Ресурсосбережение в системах сервиса
транспортных средств**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамены 1
в том числе:		
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	87	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Сам. работа	87	87	87	87
Часы на контроль	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, В.А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой
д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью и задачами освоения дисциплины являются:
1.2	- изучение теоретических основ рационального использования ресурсов;
1.3	- исследование и определение факторов, влияющих на расход материальных ресурсов;
1.4	- изучение организационных основ процессов нормирования и рационального использования на предприятиях;
1.5	- ознакомление с современными методами анализа использования сырья и материалов;
1.6	- изучение направлений и источников экономии материальных ресурсов в сервисе транспортных средств;
1.7	- формирование системы показателей, характеризующих уровень использования материальных ресурсов и расчета;
1.8	- изучение возможностей использования вторичных ресурсов;
1.9	- формирование мировоззрения магистров на проблеме экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий;
1.10	- изучение современных направлений ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион;
1.11	- изучение региональных аспектов ресурсосбережения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.1.2	Основы подготовки диссертации
2.1.3	Придорожный автосервис
2.1.4	Технологическое проектирование в современном автосервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы конструирования транспортных средств
2.2.2	Теория и модели организации автосервиса
2.2.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.4	Преддипломная практика
2.2.5	Современные системы управления сервисом транспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методов поиска, отбора, анализа научной информации по вопросам ресурсосбережения
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов поиска, отбора, анализа научной информации по вопросам ресурсосбережения
Уровень 3	сформированные знания методов поиска, отбора, анализа научной информации по вопросам ресурсосбережения
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать различные источники информации с целью применения в совершенствовании сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать различные источники информации с целью применения в совершенствовании сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения анализировать различные источники информации с целью применения в совершенствовании сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения аналитического инструментария в работе с информацией
Уровень 2	частично освоенные навыки применения аналитического инструментария в работе с информацией
Уровень 3	сформированные навыки применения аналитического инструментария в работе с информацией
ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания научных и теоретических концептов, а также возможностей моделирования в

	области энергосбережения
Уровень 2	общие, но не структурированные знания научных и теоретических концептов, а также возможностей моделирования в области энергосбережения
Уровень 3	сформированные знания научных и теоретических концептов, а также возможностей моделирования в области энергосбережения
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения выбирать необходимые научные концепты и методы моделирования по вопросам энергосбережения
Уровень 2	частично освоенные умения выбирать необходимые научные концепты и методы моделирования по вопросам энергосбережения
Уровень 3	сформированные умения выбирать необходимые научные концепты и методы моделирования по вопросам энергосбережения
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки моделировать сервисные процессы с условиями энерго и ресурсосбережения
Уровень 2	частично освоенные навыки моделировать сервисные процессы с условиями энерго и ресурсосбережения
Уровень 3	сформированные навыки моделировать сервисные процессы с условиями энерго и ресурсосбережения

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания проведения анализа конкурентной среды на базе современных методов исследования и моделирования
Уровень 2	общие, но не структурированные знания проведения анализа конкурентной среды на базе современных методов исследования и моделирования
Уровень 3	сформированные знания проведения анализа конкурентной среды на базе современных методов исследования и моделирования
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения проводить исследования конкурентной среды с использованием современных методов исследования
Уровень 2	частично освоенные умения проводить исследования конкурентной среды с использованием современных методов исследования
Уровень 3	сформированные умения проводить исследования конкурентной среды с использованием современных методов исследования
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения современных методов исследования в моделировании сервисной деятельности с учетом ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки применения современных методов исследования в моделировании сервисной деятельности с учетом ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	сформированные навыки применения современных методов исследования в моделировании сервисной деятельности с учетом ресурсосберегающих технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основы рационального использования ресурсов;
3.1.2	- формирование норм расхода различных видов материальных ресурсов применительно к отдельным технологическим процессам;
3.1.3	- организационные основы процессов нормирования и рационального использования ресурсов на предприятиях.
3.2	Уметь:
3.2.1	- применять современные методы, провести анализ использования сырья и материалов;
3.2.2	- использовать направления и оценивать источники экономии материальных ресурсов в сервисе транспортных средств;
3.2.3	- применять систему показателей, характеризующих уровень использования материальных ресурсов и расчета.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методами экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий;
3.3.2	- современными направлениями ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Понятие ресурсов и эффективность их использования						
1.1	Введение. Классификация ресурсов и их характеристика /Лек/	1	2	ПК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Производственная функция /Лек/	1	1	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
1.3	Ресурсосбережение и эффективность использования ресурсов /Лек/	1	1	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Структура и каналы материально-технического обеспечения /Ср/	1	12	ПК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
1.5	Организация и технология сбережения ресурсов технологического процесса /Ср/	1	12	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
1.6	Методы расчета расходов и запасов ресурсов, использование логистических методов /Ср/	1	14	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
1.7	Складское хозяйство СТОА /Ср/	1	17	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
1.8	Методы экономии и технологии вторичного использования ресурсов /Ср/	1	16	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
1.9	Определение оптимальной партии запасных частей на складе предприятия /Пр/	1	2	ПК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
1.10	Построение графика движения складских запасов /Пр/	1	2	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
1.11	Расчет дополнительной потребности тепла при ТО и ремонте автомобилей /Пр/	1	2	ПК-4.1 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.12	Обоснование выбора и определение расхода ГСМ /Пр/	1	2	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	Определение потребности СТОА в электрической энергии /Ср/	1	16	ПК-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.14	Подготовка к экзамену /ИКР/	1	0,3	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.15	Итоговая аттестация /Экзамен/	1	8,7	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

- 1 Понятие материальных ресурсов.
- 2 Значение экономии материальных ресурсов.
- 3 Методика анализа использования материальных ресурсов
- 4 Значение и анализ материальных ресурсов.
- 5 Задачи и источники анализа материальных ресурсов.
- 6 Анализ обеспеченности предприятия материальными ресурсами.
- 7 Назовите основные изделия и материалы, используемые автомобильным транспортом.
- 8 Какие факторы влияют на расход запасных частей и материалов.
- 9 Назовите основные элементы материально-технического снабжения.
- 10 Оценка качества планов материально-технического снабжения, потребности в материальных ресурсах, эффективности использования материальных ресурсов.
- 11 Влияния материальных ресурсов на объем производства.
- 12 Анализ общей материалоемкости продукции.
- 13 Роль обеспечения предприятия сырьём и материалами необходимого ассортимента и количества.
- 14 Эффективности производства за счет рационального использования ресурсов.
- 15 Соблюдения норм расхода материалов.
- 16 Показатели, характеризующие обеспеченность предприятия материальными фондами и эффективность их использования
- 17 Классификация факторов, влияющих на расход автомобильных запасных частей и материалов.
- 18 Структура и каналы материально-технического обеспечения.
- 19 Состав, структура и задачи межотраслевых комплексов.
- 20 Состав, структура и задачи территориальных комплексов.
- 21 Состав, структура и задачи государственного комплекса.
- 22 Состав, структура и задачи ведомственных комплексов.
- 23 Методы определения номенклатуры и объемов хранения агрегатов, узлов и деталей на складах различных уровней.
- 24 Логистические методы управления запасами.
- 25 Суть "BQ" системы управления запасами.
- 26 Суть системы "0" запасов.
- 27 Суть санации номенклатуры запасов.
- 28 Классификация и компоновка складов.
- 29 Какое используется складское оборудование.
- 30 Какие используются средства механизации складских работ.
- 31 Назовите прогрессивные технологии, используются в складском хозяйстве.
- 32 Как организовано хранение агрегатов и запасных частей.
- 33 Какова организация хранения автомобильных покрышек, шин, резиновых и других технических материалов.
- 34 Как организована перевозка хранения и раздача горюче-смазочных материалов.
35. Как организована работа промежуточного склада.
- 36 Назовите основные положения складского учета.
- 37 Назовите формы документооборота складского хозяйства.
- 38 Суть методики расчета площадей складских помещений.
- 39 Назовите основные факторы, влияющие на расход топлива автомобилем.
- 40 Назовите методы определения нормативного расхода топлива на транспортную работу.
- 41 Назовите пути экономии воды.
- 42 Назовите пути экономии электрической энергии.
- 43 Назовите пути экономии тепловой энергии.
- 44 Основы сбора, хранения и очистки отработавших ГСМ.
- 45 Назовите базовые технологии переработки вторичного сырья.
- 46 Научные основы вторичного использования ресурсов при эксплуатации автомобилей.
- 47 Основные факторы, влияющие на расход топлива автомобилем.
- 48 Топливный баланс автомобиля.
- 49 Влияние технического обслуживания на расход ГСМ.
- 50 Нормирование расхода топлива.
- 51 Методы определения нормативного расхода топлива на транспортную работу.
- 52 Перевозка, хранение и раздача ГСМ.
- 53 Базовые технологии переработки вторичного сырья.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в

процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы. Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

Тема 1 Общие принципы и понятия ресурсосберегающей политики.

Тема 2 Виды ресурсов и их квалификация.

Тема 3 Общие принципы и пути ресурсосбережения на автомобильном транспорте.

Тема 4 Ресурсосбережение в системе технической эксплуатации.

Тема 5 Организация и технология сбережения ресурсов технологического процесса.

Тема 6 Экономия моторного топлива.

Тема 7 Рациональное использование смазочных материалов.

Тема 8 Рациональная эксплуатация и пути экономии расхода шин.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Сысоев, Л. В.	Транспортные средства и их техническая эксплуатация: методические рекомендации по выполнению практических работ	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008	http://www.iprbookshop.ru/46341.html
Л1.2	Милославская, С. В., Почаев, Ю. А.	Транспортные системы и технологии перевозок: учебное пособие	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2013	http://www.iprbookshop.ru/46872.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	ДГТУ, Каф. "ЭТСиЛ"; сост. Г.Ш. Хазанович	Транспортные системы: метод. указания к практическим занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/transportnye-sistemy-metod-ukazaniya-k-prakticheskim-zanyatiyam
Л2.2	Милославская С.В., Почаев Ю.А.	Транспортные системы и технологии перевозок: Учебное пособие	Москва: Московская государственная академия водного транспорта (МГАВТ), 2011	http://znanium.com/catalog/document?id=199823

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Чмиль В. П., Чмиль Ю. В.	Автотранспортные средства	, 2011	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=697

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В., Курбатов Е.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 181 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19037.html .			
Э2	Калюк А.В. Модернизация системы управления ресурсосбережением на промышленных предприятиях [Электронный ресурс]: монография/ Калюк А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8387 .			
Э3	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 72 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19038.html .			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов

работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Управление интеллектуальной собственностью
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план **zm4304014-20-1ТИС.plx**
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация **магистр**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 8
самостоятельная работа 132
часов на контроль 3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Иная контактная работа	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	132	132	132	132
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Н.В. Лазарева _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром» , И.П. Ермолов _____

Начальник производства ООО «Экопром» , М.П. Маршалкин _____

Рабочая программа дисциплины

Управление интеллектуальной собственностью

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол №8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 протокол №8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой

___ _____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зд.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью изучения дисциплины «Управление интеллектуальной собственностью» - формирование у будущих магистров теоретико-методологических знаний и закрепление профессиональных навыков в области управления интеллектуальной собственностью в компании.
1.2	Основными задачами изучения дисциплины являются:
1.3	понимание сущности и значимости основных проблем управления интеллектуальной собственностью;
1.4	получение практических навыков по использованию методов и приемов управления интеллектуальной собственностью;
1.5	овладение знаниями механизмов постановки и достижения целей организации путем разработки, адаптации и реализации системы оценки и коммерциализации объектов интеллектуальной собственности на всех этапах жизненного цикла;
1.6	получение прикладных знаний процессов и систем разработки, адаптации и применения комплексных решений актуальных задач и конкретных проблем управления интеллектуальной собственностью в
1.7	реальных условиях функционирования и развития бизнес-организаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ФТД
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Методология научного исследования
2.1.2	Научно-исследовательская работа
2.1.3	Основы подготовки диссертации
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания оценки качества сервисного обслуживания, а также нормативно-правовые документы и стандарты качества
Уровень 2	общие, но не структурированные знания оценки качества сервисного обслуживания, а также нормативно-правовые документы и стандарты качества
Уровень 3	сформированные знания оценки качества сервисного обслуживания, а также нормативно-правовые документы и стандарты качества
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания нормативно-правовых документов и стандартов качества при планировании сервисного процесса с учетом требований клиентов
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания нормативно-правовых документов и стандартов качества при планировании сервисного процесса с учетом требований клиентов
Уровень 3	сформированные умения применять знания нормативно-правовых документов и стандартов качества при планировании сервисного процесса с учетом требований клиентов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки осуществления сервисного процесса в соответствии со стандартами качества
Уровень 2	частично освоенные навыки осуществления сервисного процесса в соответствии со стандартами качества
Уровень 3	сформированные навыки осуществления сервисного процесса в соответствии со стандартами качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные принципы и методы взаимодействия в малых и средних коллективах;
3.1.2	основные принципы и методы организации взаимодействия в малых и средних коллективах;
3.1.3	основные принципы и методы управления взаимодействием в малых и средних коллективах;
3.1.4	основные принципы и методы получения новых знаний;
3.1.5	основные принципы и методы организации получения новых знаний в малых и средних коллективах;
3.1.6	основные принципы и методы управления получением новых знаний в малых и средних коллективах;
3.1.7	современные технологии сервисного обслуживания;

3.1.8	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов;
3.1.9	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности;
3.1.10	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности;
3.1.11	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности;
3.1.12	субъекты и объекты авторского и патентного права, способы и методы защиты их интересов;
3.1.13	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности;
3.1.14	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем;
3.1.15	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса.
3.2	Уметь:
3.2.1	соотносить свои профессиональные интересы с интересами коллектива;
3.2.2	координировать собственные действия с действиями коллег при выполнении поставленной задачи;
3.2.3	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений;
3.2.4	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
3.2.5	определять критерии патентоспособности;
3.2.6	составлять формулу изобретения;
3.2.7	оформлять заявочные материалы на изобретение;
3.2.8	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса;
3.2.9	разграничивать направления профессиональной деятельности в коллективе с целью достижения максимальной эффективности;
3.2.10	осуществлять поиск новых знаний;
3.2.11	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем;
3.2.12	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений;
3.2.13	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков;
3.2.14	координировать собственные действия с действиями коллег при получении новых знаний.
3.2.15	- разграничивать направления получения новых знаний в коллективе с целью достижения максимальной эффективности.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками профессионального общения;
3.3.2	навыками рациональной организации труда;
3.3.3	навыками организации и управления взаимодействием в малых и средних коллективах;
3.3.4	навыками получения новых знаний;
3.3.5	навыками рациональной организации труда при получении новых знаний;
3.3.6	навыками организации и управления взаимодействием при получении новых знаний в малых и средних коллективах;
3.3.7	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования;
3.3.8	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса;
3.3.9	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса;
3.3.10	методами и средствами патентного поиска;
3.3.11	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством;
3.3.12	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение;
3.3.13	приемами функционально-элементного анализа систем;
3.3.14	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков;
3.3.15	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
-------------	-------------------------------------------	----------------	-------	-------------	------------	--------------	------------

	Раздел 1. Интеллектуальная собственность. Общие положения.						
1.1	Понятие интеллектуальной собственности и ее виды. Виды интеллектуальной собственности, принадлежащей РФ и правовые основы управления ей. Система органов управления государственной интеллектуальной собственностью. /Лек/	2	1	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Авторское право. Программы для ЭВМ и Базы данных. /Ср/	2	16	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Патентный поиск. Патентное исследование. Патентная чистота /Пр/	2	2	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
1.4	Интеллектуальная собственность – общие положения /Ср/	2	14	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
1.5	Авторское право /Ср/	2	16	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
1.6	Патентное право /Ср/	2	16	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
	Раздел 2. Управление интеллектуальной собственностью						
2.1	Реализация функций и полномочий по управлению интеллектуальной собственностью. Повышение эффективности системы управления интеллектуальной собственностью /Лек/	2	1	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.2	Имущественный (затратный) и рыночный подходы к оценке интеллектуальной собственности. /Пр/	2	2	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.3	Стратегии внедрения высокотехнологичных товаров и услуг. Стратегии корпоративного управления объектами интеллектуальной собственности. /Пр/	2	2	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
2.4	Охрана маркетинговых обозначений /Ср/	2	10	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.5	Передача прав на интеллектуальную собственность /Ср/	2	13	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Э2	0	
2.6	Оценка интеллектуальной собственности /Ср/	2	16	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Э2	0	

2.7	Управление интеллектуальной собственностью на предприятии /Ср/	2	16	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
2.8	Защита интеллектуальных прав /Ср/	2	15	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.9	Консультация /ИКР/	2	0,2	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.10	Сдача зачета /Зачёт/	2	3,8	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Суть понятия «Интеллектуальная собственность».
2. Международное право интеллектуальной собственности.
3. Объекты интеллектуальной собственности.
4. Авторское право.
5. Промышленное право.
6. Возникновение права интеллектуальной собственности. Моральное и экономическое право.
7. Ограничение прав интеллектуальной собственности.
8. Роль и место интеллектуальной собственности в обществе.
9. Эволюция авторского права за рубежом и в России.
10. Субъекты авторского права. Объекты авторского права. Неохраняемые объекты.
11. Эволюция патентной охраны за рубежом и в России.
12. Принцип патентной охраны.
13. Связь авторского и промышленного права.
14. Объекты изобретений. Субъекты патентной охраны изобретений.
15. Условия патентной охраны изобретений.
16. Системы патентования. Патентное право на изобретения.
17. Служебные изобретения. Секретные изобретения.
18. Зарубежное патентование.
19. Охрана полезных моделей.
20. Охрана промышленных образцов.
21. Охрана топологий интегральных микросхем.
22. Охрана селекционных достижений.
23. Фирменные наименования. Эволюция охраны товарных знаков.
24. Принцип охраны товарных знаков. Права на товарные знаки. Охрана общеизвестных товарных знаков.
25. Международная регистрация товарных знаков.
26. Переход прав на интеллектуальную собственность по закону.
27. Отчуждение исключительного права на интеллектуальную собственность. Передача исключительного права на интеллектуальную собственность.
28. Лицензионный договор.
29. Франшизный договор.
30. Договор о передаче полномочий.
31. Современные принципы оценки интеллектуальной собственности.
32. Доходный подход к оценке интеллектуальной собственности.
33. Оценка перспективной стоимости молодого инновационного бизнеса для нужд определения справедливой рыночной стоимости базового для него объекта и права интеллектуальной собственности
34. Оценка интеллектуальной собственности по принципу "до того" или "после того".
35. Особенности оценки объектов и прав маркетинговой интеллектуальной собственности.
36. Нормативно-правовое обеспечение инновационной деятельности в научно-технической сфере.
37. Содержание и структура системы управления инновационной деятельностью в научно-технической сфере.
38. Особенности управления инновационной деятельностью в организациях научно-технической сферы.
39. Особенности внедрения высокотехнологичных инноваций.
40. Стратегии корпоративного управления объектами интеллектуальной собственности.
41. Контрафактные товары.
42. Виды нарушения прав на интеллектуальную собственность.
43. Защита интеллектуальных прав.
44. Защита личных неимущественных прав.

44.	Гражданско-правовая защита прав на интеллектуальную собственность.
45.	Административная и уголовная ответственность за нарушение прав на интеллектуальную собственность.

5.2. Темы письменных работ

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине в форме оценивания доклада.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, краткую характеристику современного состояния рассматриваемого вопроса.

Указываются цель и задачи работы, объект исследования, выполненные разработки и элементы новизны, привнесенные в процессе написания работы. Перечисляются проблемы, которые необходимо решить в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. Описываются теоретические положения, раскрывающие сущность рассматриваемой проблемы, анализируются собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел работы следует иллюстрировать таблицами, схемами (диаграммами), фотографиями, проспектами и другими материалами.

В заключении должны быть отражены выводы и предложения, полученные в результате предшествующей работы. Их следует формулировать четко и по пунктам.

Список литературы включает составленный в алфавитном порядке перечень современных законодательных и нормативных актов, актуальной учебной, научной литературы, научных статей, статистических сборников и прочих использованных источников за последние три года.

Темы докладов:

- 1 Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, их сущность и классификация.
- 2 Исключительные права на ОИС как содержание имущественных отношений. (ПК-15)
- 3 Требование ПБУ 14/2007 по отношению исключительных прав к нематериальным активам.
- 4 Классификация нематериальных активов в бухгалтерском и налоговом учете. (
- 5 Формирование первоначальной стоимости НМА, приобретенных со стороны и созданных в собственном производстве.
- 6 Особенности формирования первоначальной стоимости НМА, поступивших в порядке безвозмездной передачи, и внесение в качестве вклада в уставные капиталы.
- 7 Организационно-экономический механизм постановки на учет исключительных прав на ОИС в качестве НМА.
- 8 Способы начисления амортизации НМА в бухгалтерском учете, их характеристика.
- 9 Порядок установления срока полезного использования НМА в бухгалтерском учете.
- 10 Порядок учета расходов на НИОКР и ТР для отнесения их к НМА.
- 11 Раскройте понятие НИОКР, дайте характеристику капитальных НИОКР и товарных НИОКР. Договор на выполнение НИОКР: характеристика и отличительные особенности.
- 12 Договор на выполнение НИОКР: характеристика и отличительные особенности. Этапы выполнения НИОКР.
- 13 Договор об отчуждении исключительного права
- 14 Договор авторского заказа: характеристика и основные особенности.
- 15 Договор коммерческой концессии. Понятия «коммерческая концессия» и «франчайзинг».

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Зенин, И. А.	Интеллектуальная собственность и ноу-хау: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2009	http://www.iprbookshop.ru/10676.html
Л1.2	Гошин, Г. Г.	Интеллектуальная собственность и основы научного творчества: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012	http://www.iprbookshop.ru/14010.html
Л1.3	Курегян, С. В.	Интеллектуальная собственность: экономический аспект	Минск: Вышэйшая школа, 2013	http://www.iprbookshop.ru/24057.html
Л1.4	Матюшенко, С. В.	Интеллектуальная собственность как явление: монография	Омск: Омская академия МВД России, 2009	http://www.iprbookshop.ru/35991.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Тиллинг Е., Мощный И., Чубукова И., Лоцилин В., Александрова Ю., Трусова Е., Гаврилов А., Зеленев М., Шаблинский И., Шаблинский И., Тиллинг Е.	Интеллектуальная собственность и реклама: Актуальные вопросы, административная и судебная практика	Москва: Альпина Паблишер, 2016	http://www.iprbookshop.ru/43617.html
Л2.2	Мордасов, Д. М., Мордасов, М. М.	Промышленная интеллектуальная собственность и патентование материалов и технологий: учебное пособие для студентов, обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры направлений 22.03.01, 22.04.01 (150100), 11.03.04 (210100), 15.03.06 (221000)	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/63898.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Паламарчук, А. С., Царева, Н. А.	Интеллектуальная собственность: словарь-справочник	Москва: Международная академия оценки и консалтинга, 2012	http://www.iprbookshop.ru/51140.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Калюк А.В. Управление интеллектуальной собственностью [Электронный ресурс]: монография/ Калюк А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8387 .			
Э2	Кудинов И.В. Патентное дело: учебное пособие / Кудинов И.В., Стефанюк Е.В.— С.: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. 172— с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/6263 .			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---------------------------------------------------------------	--	--	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208			
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации			

7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	B-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2020 г.

Основы подготовки диссертации
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**

Учебный план **zm4304014-20-1ТИС.plx**
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 8
самостоятельная работа 131,9
часов на контроль 3,8

Виды контроля на курсах:
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Иная контактная работа	0,3	0,3	0,3	0,3
Итого ауд.	8	8	8	8
Сам. работа	131,9	131,9	131,9	131,9
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н, профессор, Лазарева Н.В. _____

Рецензент(ы):

нет, . Генеральный директор ООО «Авто-Альянс» , Маглатов Александр Михайлович _____

нет, . Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс» , Вовк Денис Михайлович _____

Рабочая программа дисциплины

Основы подготовки диссертации

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 24.04.2020 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 24.04.2020 № 8

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е..

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2020 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Сервис

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью изучения дисциплины «Основы подготовки диссертации» является формирование у студентов-магистрантов комплексного представления о методологии, методах и организации научных исследований, а также об инструментальных средствах и технологиях для сбора, анализа, интерпретации и представления информации для подготовки, написания, оформлении и защите выпускной квалификационной работы в виде магистерской диссертации.
1.2	Основные задачи дисциплины «Основы подготовки диссертации» обусловлены целью ее изучения и определены следующим образом:
1.3	- рассмотреть общие положения и требования к магистерской диссертации;
1.4	- показать подход к выбору темы магистерской диссертации и и представить процедуру назначения научного руководителя;
1.5	- охарактеризовать процесс руководства магистерской диссертацией;
1.6	- освоить методику написания, структура и правила оформления магистерской диссертации;
1.7	- рассмотреть порядок и процедуру организации защиты магистерской диссертации;
1.8	- изучить и освоить необходимый перечень документов для оформления магистерской диссертации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ФГД
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История и методология науки
2.1.2	Методы принятия управленческих решений
2.1.3	Философия и методология сервиса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методических и методологических основ проведения научно-прикладных исследований в выбранной профессиональной сфере
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методических и методологических основ проведения научно-прикладных исследований в выбранной профессиональной сфере
Уровень 3	сформированные знания методических и методологических основ проведения научно-прикладных исследований в выбранной профессиональной сфере
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения проводить научные исследования, используя методический инструментарий, находить теоретическое основание для объяснения наблюдаемых явлений и процессов и выбирать методологию их исследования
Уровень 2	частично освоенные умения проводить научные исследования, используя методический инструментарий, находить теоретическое основание для объяснения наблюдаемых явлений и процессов и выбирать методологию их исследования
Уровень 3	сформированные умения проводить научные исследования, используя методический инструментарий, находить теоретическое основание для объяснения наблюдаемых явлений и процессов и выбирать методологию их исследования
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки владения инструментами анализа и систематизации научной и иной информации по теме исследования
Уровень 2	частично освоенные навыки владения инструментами анализа и систематизации научной и иной информации по теме исследования
Уровень 3	сформированные навыки владения инструментами анализа и систематизации научной и иной информации по теме исследования

ОПК-6.2: Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методов и технологий научных исследований в профессиональной сфере

Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов и технологий научных исследований в профессиональной сфере
Уровень 3	сформированные знания методов и технологий научных исследований в профессиональной сфере
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения грамотно анализировать проблему, исследовательские и методологические задачи;
Уровень 2	частично освоенные умения грамотно анализировать проблему, исследовательские и методологические задачи;
Уровень 3	сформированные умения грамотно анализировать проблему, исследовательские и методологические задачи;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения данных полученных на основе результатов проведенного исследования (анализа);
Уровень 2	частично освоенные навыки применения данных полученных на основе результатов проведенного исследования (анализа);
Уровень 3	сформированные навыки применения данных полученных на основе результатов проведенного исследования (анализа);

ОПК-6.3: Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания общей методологии научного замысла, творчества, общей схемы организации научного исследования, практики использования методов научного познания при подготовки научных работ
Уровень 2	общие, но не структурированные знания общей методологии научного замысла, творчества, общей схемы организации научного исследования, практики использования методов научного познания при подготовки научных работ
Уровень 3	сформированные знания общей методологии научного замысла, творчества, общей схемы организации научного исследования, практики использования методов научного познания при подготовки научных работ
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения оформлять результаты научных исследований в виде докладов, статей, курсовых работ и магистерской диссертации
Уровень 2	частично освоенные умения оформлять результаты научных исследований в виде докладов, статей, курсовых работ и магистерской диссертации
Уровень 3	сформированные умения оформлять результаты научных исследований в виде докладов, статей, курсовых работ и магистерской диссертации
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки создания эффективных письменных и устных произведений научного стиля
Уровень 2	частично освоенные навыки создания эффективных письменных и устных произведений научного стиля
Уровень 3	сформированные навыки создания эффективных письменных и устных произведений научного стиля

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- методы научных исследований;
3.1.2	- методику написания, структуру и правила оформления диссертации;
3.1.3	- требования ГОСТов к написанию диссертации;
3.1.4	- основные этапы подготовки и порядок защиты магистерской диссертации;
3.1.5	- правила, принципы и общие требования к подготовке научной статьи по теме исследования к публикации.
3.2	Уметь:
3.2.1	– формулировать актуальность, проблемную ситуацию и гипотезу исследования;
3.2.2	– формировать базы знаний, оценивать их полноту и качество имеющихся знаний;
3.2.3	- находить теоретическое основание для объяснения наблюдаемых явлений и процессов и выбирать методологию их исследования;
3.2.4	– обосновывать выбор методов проведения аналитической работы и научного исследования;
3.2.5	– профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения;
3.2.6	– обобщать и представлять результаты научных исследований в виде обзоров, статьи и аналитических исследований.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методологическими правилами изучения проблемного пространства и постановки задач научного исследования;

3.3.2	- способностью создавать новое знание по исследуемым проблемам и соотносить это знание с имеющимися отечественными и зарубежными исследованиями;
3.3.3	- инструментами анализа и систематизации научной и иной информации по теме исследования;
3.3.4	- методикой исследования и экспериментирования при решении научных проблем и вопросов;
3.3.5	- навыками пользования правовыми системами, экспертными системами, базами знаний и методами их анализа с использованием современных информационных технологий

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. 1. Общие положения и требования к магистерской диссертации						
1.1	Общие положения. Выбор темы магистерской диссертации и назначение научного руководителя. 1.3. Руководство магистерской диссертацией. 1.4. Общие требования к магистерской диссертации. /Лек/	1	0	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	Общие требования к магистерской диссертации. /Ср/	1	12	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	
1.3	Общие положения. Выбор темы магистерской диссертации и назначение научного руководителя. Руководство магистерской диссертацией. 1.4. Общие требования к магистерской диссертации. /Пр/	1	2	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
	Раздел 2. 2 Организация выполнения и защиты магистерской диссертации						
2.1	Научно-исследовательская работа в семестрах как основа магистерской диссертации. Основные этапы проведения диссертационного исследования /Лек/	1	2	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.2	Основные этапы проведения диссертационного исследования /Ср/	1	12	ОПК-6.1 ОПК-6.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.3	Научно-исследовательская работа в семестрах как основа магистерской диссертации. Основные этапы проведения диссертационного исследования /Пр/	1	2	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
	Раздел 3. 3 Методика написания, структура и правила оформления магистерской диссертации						
3.1	Общие положения. Структура и содержание магистерской диссертации. Документальное оформление диссертационного исследования. Подготовка магистерской диссертации. /Пр/	1	2	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

3.2	Основные требования к оформлению диссертации /Ср/	1	12	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	
3.3	Примерная процедура защиты магистерской диссертации /Ср/	1	12	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 4. 4 Рекомендации и методические указания по подготовке магистерской диссертации							
4.1	Язык и стиль диссертации. План построения рукописи диссертации. Методические указания и рекомендации по выполнению отдельных частей и разделов записки. Рекомендации по содержанию графической части /Ср/	1	20	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
4.2	План построения рукописи диссертации. /Ср/	1	20	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 5. 5 Оформление диссертации							
5.1	Общие правила оформления рукописи (записки). Порядок брошюровки и рубрикации рукописи. Рекомендации по оформлению в рукописи иллюстраций, таблиц, формул, ссылок, приложений. /Ср/	1	20	ОПК-6.1 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
5.2	Рекомендации по оформлению графической части и других иллюстрационных материалов /Ср/	1	11	ОПК-6.1 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 6. 6 Подготовка диссертации к защите и процедура защиты							
6.1	Подготовка диссертации к защите. /Лек/	1	0	ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
6.2	Примерная процедура защиты магистерской диссертации /Лек/	1	0	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	
6.3	Подготовка к зачёту /Ср/	1	12,9	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	

6.4	Сдача зачета /Зачёт/	1	3,8	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
6.5	/ИКР/	1	0,3	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3 Э4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

ТЕМА 1. Общие положения и требования к магистерской диссертации.

1. Магистр как образовательно-квалификационный уровень выпускника магистратуры
2. Характеристика магистерской программы
3. Характеристика магистерской диссертации
4. Требования к студенту-магистранту
5. Процесс выбора и порядок утверждения темы магистерской диссертации
6. Этапы процесса выполнения магистерской работы
7. Назначение научного руководителя магистерской работы
8. Характеристика теоретической части магистерского исследования
9. Характеристика практической части магистерской диссертации
10. Руководство магистерской работой
11. Общие требования к магистерской диссертации
12. Характеристика введения магистерской диссертации
13. Характеристика основной части магистерской диссертации
14. Логическая структура магистерского исследования
15. Структура магистерской работы
16. Характеристика глав и параграфов магистерской работы

ТЕМА 2. Организация выполнения и защиты магистерской диссертации.

1. Состав магистерской работы
2. Титульный лист магистерской диссертации
3. Содержание магистерской диссертации
4. Заключение магистерской диссертации
5. Информационные источники магистерской диссертации
6. Положения ГОСТ Р 7.05-2008 (Библиографическая ссылка) для магистерской диссертации
7. Положения ГОСТ 7.32-2001 (Отчет о научно-исследовательской работе) для магистерской диссертации

ТЕМА 3. 3 Методика написания, структура и правила оформления магистерской диссертации

1. Положения ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.) для магистерской диссертации

2. Заголовки магистерской диссертации
3. Нумерация страниц, разделов, подразделов и пунктов магистерской диссертации
4. Иллюстрации магистерской работы
5. Таблицы магистерского исследования
6. Особенности составления библиографических ссылок, выделенных из текста во внутритекстовое, подстрочное или затекстовое примечание
7. Библиографическое описание источников

ТЕМА 4. Рекомендации и методические указания по подготовке магистерской диссертации

1. Язык и стиль диссертации.
2. План построения рукописи диссертации.
3. Методические указания и рекомендации по выполнению отдельных частей и разделов записки.
4. Рекомендации по содержанию графической части
5. Подготовка к защите магистерской диссертации
6. Процедура защиты магистерской диссертации

5.2. Темы письменных работ

Темы контрольных работ:

1. Язык и стиль диссертации.
2. План построения рукописи диссертации.

3. Методические указания и рекомендации по выполнению отдельных частей и разделов записки.
4. Рекомендации по содержанию графической части
5. Подготовка к защите магистерской диссертации
6. Процедура защиты магистерской диссертации
Состав магистерской работы
7. Титульный лист магистерской диссертации
8. Содержание магистерской диссертации
9. Заключение магистерской диссертации
10. Информационные источники магистерской диссертации
11. Положения ГОСТ Р 7.05-2008 (Библиографическая ссылка) для магистерской диссертации
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных средств по дисциплине прилагается
5.4. Перечень видов оценочных средств
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Волков Ю. Г.	Диссертация: подготовка, защита, оформление: Практическое пособие	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=510459
Л1.2	Райзберг Б. А.	Диссертация и ученая степень: Новые положения о защите и диссертационных советах с авторскими комментариями (пособие для соискателей) Научно-практическое пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/go.php?id=1005680
Л1.3	Аникин В.М., Усанов Д.А.	Диссертация в зеркале автореферата: Методическое пособие для аспирантов и соискателей ученой степени естественно-научных специальностей	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/catalog/document?id=336206

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Московцев, В. В., Московцева, Л. В., Маркова, Е. С.	Магистерская диссертация: учебно-методическое пособие	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/57598.html
Л2.2	Райзберг Б. А.	Диссертация и ученая степень: Пособие для соискателей	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2009	http://znanium.com/go.php?id=199437
Л2.3	Каргополов М. Д., Куладжи Т. В., Демченко З. А., Андрианова Е. В.	Магистерская диссертация: методология научно-исследовательской деятельности по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика»: учебное пособие	Архангельск: Северный (Арктический) федеральный университет (САФУ), 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436418

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizaci-i-i-planirovan-iyu
ЛЗ.2	Резник С.Д.	Докторант вуза: диссертация, подготовка к защите, личная организация: Практическое пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014	http://znanium.com/go.php?id=407060

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Аскалонова Т.А., Татаркин Е.Ю., Леонов С.Л., Федоров В.А., Балашов А.В. Подготовка магистерской диссертации: Учебно-методическое пособие.			
Э2	Языкова И.М. Методические указания по подготовке, структуре и оформлению курсовых, выпускных квалификационных (дипломных) работ, работ бакалавров, магистерских диссертаций для студентов биолого-почвенного факультета -			
Э3	Табачникова М.Б., Исаева Е.М., Меняйло Г.В. Выполнение магистерских диссертаций, прохождение научно-исследовательской и научно-педагогической практик магистрантов: Учебно-методическое пособие.			
Э4	Жиленкова Н.П. Методические рекомендации по подготовке к защите докторской и кандидатской диссертаций.			

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---------------------------------------------------------------	--	--	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208			
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации			
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)			
7.4	В-202			
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций			
7.6	(специализированная мебель;			
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)			
7.8				
7.9				

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины включают рекомендации по подготовке к практическим занятиям, организации самостоятельной работы.

В процессе обучения основными видами учебных занятий являются лекции, практические занятия, индивидуальные консультации (контроль самостоятельной работы обучающихся). В ходе лекций рассматриваются основные понятия, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания обучающихся по рассмотренной на лекциях тематике, формируются навыки и умения по усвоению закрепленных за дисциплиной компетенций. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся может проводиться во внеаудиторное время, на учебных занятиях, производственной практике, при выполнении курсовых и дипломных работ. Учебными планами предусматривается объем самостоятельной работы в часах. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к

лекциям и практическим занятиям, а также подготовку доклада по определенной тематике. Подготовка к лекции включает в себя предварительное знакомство обучающегося с основными и проблемными вопросами лекции на основе информативных материалов – учебника, учебного пособия и дополнительной литературы для более глубокого освоения теоретического курса. В ходе чтения лекции обучающийся ведет конспект и дополнительно отмечает те вопросы лекции, которые требуют уточнений и дополнений. Часть вопросов, выносимых на контроль и не отраженных в лекциях, обучающийся должен изучать самостоятельно. Подготовка к практическим занятиям требует предварительной проработки рекомендуемых информационных источников и тем лекционных занятий для компетентного подхода к выполнению работ. Текущий контроль (только по очной форме обучения) предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно – рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся». Если обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы, это является основанием для автоматического выставления зачета. Промежуточный контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций.